

فن الحوار

النصائح الذهبية لإدارة حوار ناجح وفعّال



للكاتب والمحاضر

د. شريف أبو فرحة





العنـــوان: فن الحوار
النصائح الذهبية لإدارة حوار ناجح وفعّال

المـــؤلـف: للكاتب والمحاضر د. شريف أبو فرحة

إشراف عـام: نجـــلاء قاســـم

الناشـــر



25 امتداد ولي العهد حدائق القبة
تليفون: 24517300 - 01271919100
emil: samanasher@yahoo.com

التوزيـــع
المجموعة الـدولية
للنشـــر والتـــوزيـــع

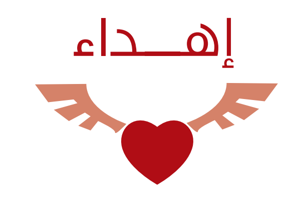
80 ش طومان باي - الزيتون - القاهرة
تليفون : 24518068 - 01099998240
emil: aldawleah_group1@yahoo.com

تصميم الغلاف: إيمـان صـلاح
إخراج داخـلـي: معتز حسنين

الترقيـــم الدولـي: 978-977-6451-46-9
رقـــم الإيـــداع: 2013 / 24300
الطبعـــة الأولـى: مـايـــو 2014


فن
الحوار
النصائح الذهبية لإدارة
حوار ناجح وفعّال

إهـــداء



إلـــى أمـــي الثـــانـيـة..

د. ســـاميـــة أبـــو فـــرحـــة

كم أزعجتـــك برعايـتـــي..

وكـــم أزعجتـــك بمطـــالبـــي..

فشـــكرًا لأنـــك لـــم تملّـــي يـــومًا..

وشـكرًا لأنـك صبـرت علـيّ كثـيرًا..

أخوك الصغير

شـريـف أبـوفــرحــة



لماذا الحوار؟!!



كم شغلتني تلك العبارة، وأخذت أفكر فيها كثيرًا، فكيف تكون اللغة وعاء الفكر؟ كيف يمكن للفكر أن تحده لغة وتستوعبه؟

وبعد أن سألت كثيرًا من أهل العلم العارفين معاني الكلمات، فهمت أن الفكر لا يمكن أن يظهر كما يريده صاحبه إلا عن طريق الكلمات وما تحمله من معانٍ!

وهنا أسرع السؤال الثاني في ملاحقة أفكاري، فكيف يمكن للإنسان أن يعلن عن فكره؟ أيأخذ في التحدث مباشرة لكل من

يقابله؟ أيتكلم فيما يفكر فيه دون داع للحديث؟ أم أن هناك شـكلًا يظهر معاني الكلمات ويجليها؟

إنــه الحـــوار.. وسـيلة البشـر فـي التواصل وإظهار أفكارهم ومشـاعرهم وآرائهم..

إنه الحوار.. وسـيلة التفاعل البشري والتعبير عن الذات..

إنــه الحـــوار.. أخطـر سـلاح عرفـه الإنسان في تاريخه الطويل..

فحقًّا كم من حوارات غيّرت أفكارًا، فأقامت حضارات ودولًا، وهدمت أخرى..

وكم من حوار أنقذ نفوسًا من الهلاك، وأهلك أخرى..

وكم من حوار كان سببًا في تغيير عادات، أو غرس ثقافات..

ولخطـورة الحوار فـي حياتنا، كان لزامًا علينـا أن نتعلمه جيدًا، فالحـوار ليس مجرد تبـادل الكلمات، وتناقل العبارات، إنه فن بما تحمله الكلمة من معانٍ، فالمحاور الجيد هو من ينقل إليك أفكاره بعباراتـك فتشـعر أنها ملـكك وصادرة عنـك أنت، وليسـت فكرًا غريبًا عليك، تأخذ وقتك لتستسيغه وتهضمه.

ولعلنـا في زمننا هذا نحتاج للحوار أشـد مـا نكون، فنحن الآن في عصر تتلاطم الأفكار فيه، وتتشـعب الـرؤى والثقافات، وتكثر المذاهب بكل أطيافها، فحتى نتمكن من الحياة بشكل جيد ومثمر، علينا أن نتعلم كيف نتحاور معًا، وكيف نظهر أفكارنا ونتقبل أفكار الآخرين..

أسـأل الله في هذا الكتاب أن أقـدم لمحة نافعة عن بعض فنون الحوار، لعلها تكون خطوة في تواصل فعّال مع الآخرين.



فــــن الحـــــوار

عن أبي أمامة أن فتى شـابًا أتى رسـول الله ﷺ فقال: يا رسـول الله ائذن لـي بالزنا، فأقبـل القوم عليـه فزجروه، وقالـوا (مه، مه) [يريدونه أن يسكت ففي اعتقادهم أن هذا الكلام لا يليق في وجود النبي ﷺ] فقال ﷺ: ادن، فدنا منه قريبًا.

قال أبو أمامة: فجلس.

قال ﷺ: **أتحبه لأمك ؟**

قال الفتى: لا والله، جعلني الله فداءك.

قال ﷺ **ولا ا لناس يحبونه لأمهاتهم، أتحبه لأختك ؟**

قال: لا والله جعلني الله فداءك.

قال: **والناس لا يحبونه لأخوا تهم، أتحبه لعمتك؟**

قال: لا والله ، جعلني الله فداءك.

قال: **ولا ا لناس يحبونه لعماتهم، أتحبه لخالتك؟**

قال: لا والله، جعلني الله فداءك.

قال: **ولا الناس يحبونه لخالاتهم.**

قـال أبو أمامـة: فوضع ﷺ يده عليـه وقـال: «**اللهم اغفر ذنبه، وطهر قلبه، وأحصن فرجه**».

فلم يكن من الفتى بعد ذلك يلتفت إلى شيء. (رواه أحمد)

هـذا هو فن الحوار في أرقى وأعظم وأبسـط صوره، فالرسـول ﷺ لم يسـتخدم أسلوب اللوم أو العقاب، وقد جاءه الفتى يستأذن في الزنى، وإنما اسـتخدم ﷺ أسـلوب الحوار والمناقشـة، وطرح الأسئلة، ليدع المجال للآخر للتفكير في أمره، ولاحظ هذه النقاط بالنسبة لهذا الموقف:

المجالسـة، الرفـق، الاحتـواء، الحـوار، السـؤال، الاسـتماع، الاختيار، الذات، القناعة، الحوافز، الدعاء، واللمسة الأبوية.

نحتـاج كلنـا الحوار فـي حياتنا، لنتفاهـم ونلبـي احتياجاتنا في الحياة، لنتعرف على العالم من حولنا، لنشـرح للآخرين مشاعرنا، ونعلن عن آرائنا.

نحتـاج الحوار، لأن الحـوار هو وعاء الأفكار، فـكل واحد منّا تتسـابق عشـرات ومئات بل آلاف الأفـكار في عقلـه، ولن تخرج فكرة واحدة إلى الوجود إلا من خلال الحوار مع الآخرين، فكيف يكون هذا الحوار؟

نحتاج الحوار لنكون كما قال ﷺ: «**ليس المؤمن بالطعَّان، ولا اللعَّان، ولا الفاحش، ولا البذيء**»، فالمؤمن ليس باللعان، ولا بالطعان في الناس وأعراضهم، ونياتهم ومقاصدهم وأحوالهم، ولا بالفاحش، ولا بالبذيء.

نحتاج الحوار لنبني جسور التواصل بيننا وبين الآخرين، فبكلماتنا القليلة قد نبني جسورًا تمتد عشرات السنين، وبكلمة واحدة قد نهدم جسورًا بنيت منذ مئات السنوات!!

نحتاج الحوار لنرقى به عن سائر المخلوقات، فلا نستخدم وسائل أخرى تقلل من احترامنا لأنفسنا أو تقلل من احترامنا لأيٍ من البشر المختلفين عنّا..

نحتاج الحوار لأننا دونه نركض بأسرع سرعة لدينا نحو الهاوية!!



مبادئ الحوار الإيجابي

ليكون حوارك حوارًا إيجابيًا، فاحرص أن تجعله حوارًا..

1
موضوعيًا

يهتم بالموضوع وليس الشخص، وهو تحديد موضوع الحوار، فينبغي أن يدور الحوار حول مسألة محددة، فإن كثيرًا من الحوارات تكون جدلاً عقيمًا، ليس له نقطة محددة ينتهي إليها، وهناك من الناس من يحترف التفريع والخروج من موضوع إلى آخر، حتى يرهق محدثيه فيسلمون له لا لشيء إلا لمجرد الإرهاق، أو ينقل الحديث عن شخصية محاوره بدلًا من التحاور حول فكره، فلا تكن كذلك، بل كن موضوعيًا تعرف جيدًا ما الموضوع الذي تتحدث عنه.

فلو انتبهنا إلى الفارق في المعنى بين كلمتى «الحوار» و«الجدل» لفهمنا بعمق معنى الموضوعية في الحوار!

فالجدل في اللغة يشير إلى جدل الحبل أي عقده، وهو يعني أن أسكت متكلمي وأحرص جادًا على إظهار الحق في موقفي وكلامي وعلى لساني أنا فقط، فأنا على يقين من خطأ محدثي، ولهذا استخدم القرآن الكريم كلمة "الجدل" في التعبير عن النقاش بين الرسول ﷺ وبين من يجادلونه من الكفار، فقال تعالى ﴿ ٱدۡعُ إِلَىٰ سَبِيلِ رَبِّكَ بِٱلۡحِكۡمَةِ وَٱلۡمَوۡعِظَةِ ٱلۡحَسَنَةِۖ وَجَٰدِلۡهُم بِٱلَّتِي هِيَ أَحۡسَنُۚ ﴾ (النحل: 125).

أما الحوار فهو نقاش عقلي بيني وبين محدثي بهدف إظهار الحق، لكن لا يشترط أن يظهر هذا الحق في كلامي أنا أو على لساني أنا، إنما يظهر نتيجة لحوارنا، وحتى إن كنت في بداية حديثي على يقين من صحة موقفي، فأنا أدير الحوار وأنا أفكر فيما يقوله محدثي، ولا أعرض عن كلامه والتفكير فيه، انظر إلى قوله تعالى عن الصاحبين اللذين تحاورا:

﴿ وَكَانَ لَهُۥ ثَمَرٞ فَقَالَ لِصَٰحِبِهِۦ وَهُوَ يُحَاوِرُهُۥٓ أَنَا۠ أَكۡثَرُ مِنكَ مَالٗا وَأَعَزُّ نَفَرٗا ٣٤ وَدَخَلَ جَنَّتَهُۥ وَهُوَ ظَالِمٞ لِّنَفۡسِهِۦ قَالَ مَآ أَظُنُّ أَن تَبِيدَ هَٰذِهِۦٓ أَبَدٗا ٣٥ وَمَآ أَظُنُّ ٱلسَّاعَةَ قَآئِمَةٗ وَلَئِن رُّدِدتُّ إِلَىٰ رَبِّي لَأَجِدَنَّ خَيۡرٗا

﴿مِّنْهَا مُنقَلَبًا ﴿٣٦﴾ قَالَ لَهُۥ صَاحِبُهُۥ وَهُوَ يُحَاوِرُهُۥٓ أَكَفَرْتَ بِٱلَّذِى خَلَقَكَ مِن تُرَابٍ ثُمَّ مِن نُّطْفَةٍ ثُمَّ سَوَّىٰكَ رَجُلًا ﴿٣٧﴾﴾ (الكهف: 34-37).

فعلى الرغم من اختلافهما في وجهات النظر والعقيدة والقناعات، إلا أن كلًا منهما استمع لصاحبه وهو يتكلم، ولم يخرج عن موضوع الحوار بينهما، بل أخذ يقدم الحجة أمام الحجة، والدليل أمام الدليل، ولم يتوعد أحدهما الآخر، فهذا مثال رائع على موضوعية الحوار.

من أسوأ الأمثلة التي نراها كثيرًا أن يتحاور اثنان، وما هي إلا لحظات، ويتحول الحوار الموضوعي إلى حوار شخصي، فيتحدث كل منهما عن شخصية الآخر، وينسى أنه كان يتحاور في موضوع ما من لحظات قليلة، فيصير تمامًا كمن يسير في صحراء باحثًا عن الماء، وحين يلمح طيرًا يظل يسير باتجاهه رافعًا عينيه إلى أعلى وينسى أن الماء لن يوجد في السماء حيث الطائر، لكنه سيكون على الأرض حيث يسير هو!!

الموضوعية في الحوار توفّر علينا الكثير من الجهد والوقت، وتغلق أبواب الخلاف الذي غالبًا ما ينشأ من تحويل الحوار إلى مبارزة بين اثنين لا بحثًا عن الحقيقة بين الاثنين.

ومن لطائف العبارات التي تنسب للإمام الشافعي قوله: «ما ناقشت عالمًا إلا وغلبته، وما ناقشني جاهل إلا وغلبني» فالعالم

يلتزم بموضوعية الحوار، ويعرف متى يعلن خطأه، وتقبله لفكرة محدثه، أما الجاهل، فيحوّل الحوار إلى جدال عقيم دون هدف، ويصرّ كل الإصرار على صواب كلامه ودقة حديثه، مما يرهق محدثه، خاصة إن كان مثل الشافعي في علمه وتركيزه وفهمه لحقائق الأمور.

نعم لا أؤمن بوجود ما يسمى الحياد في الحياة، فلكل إنسان ما يؤمن به ويدافع عنه، وإن لم يعبر عن ذلك صراحة، لكنه يؤمن بشيء ما، ولولا هذا الإيمان ورغبته في إظهاره لما كان للحوار معنى ولا فائدة، وعلى الرغم من إيماني بعدم وجود الحياد، إلا أنني لا أستطيع أن أنكر الموضوعية، فهي التي تمكنني من رؤية أخطائي في التفكير قبل أن أرى أخطاء غيري في التفكير..

الموضوعية هي الضابط والمقياس لصحة أي حوار بين طرفين، فإن اختفت، اختفت كل معالم الحوار الجاد البناء، وتحول إلى صراع بين الكلمات!!

2
محـــددًا

فمن أكثر الأخطاء شـيوعًا في فن الحوار، أننا نبدأ الحوار حول مسـألة ما، ونحن لم نتفق بعـد على مفاهيمنا حول تلك المسـألة، وقـد نكـون متفقين فيها، لكننا لـم نأخذ فرصتنـا لنتبين ذلك، وهو ما يجعلنا نسـير في خطيـن متوازيين لا يلتقيان أبـدًا، على حين أن الحوار يستلزم الاتفاق في نقطة ما ولو بعد حين، فتخيل أمًا تحاور



ابنهـا حول لعب الكرة وكيـف أنها تضيع وقته وتلهيه عن مذاكرته، وهـو يقول إن لعب الكـرة رياضة جميلة ومفيـدة والجميع يحبها، ففي هذه الحالة، فإن كل واحد منهما يسـير في اتجاه مواز للآخر، فهـي تتحدث عن لعب الكـرة من زاوية تختلـف تمامًا عن الزاوية التي يتحدث منها ابنها، على حين إنها لو سئلت عن رأيها في لعب الكـرة فـي الإجـازات لوافقت فورًا، فهي تسـتهلك طاقـة ابنها في شيء مفيد يبتعد به عن الفراغ وأخطاره!!

عـدم تحديد موضوع الحوار تحديـدًا تامًا وواضحًا يجعلنا نقع فـي منطقة حوار الطرشـان، وهي كلمة تراثية تشـير إلى الحوارات المتوازيـة، فـكل طـرف يتحدث فـي موضوعه ومن خـلال رؤيته الخاصة، وقد لا يتفقا أساسًـا على الموضوع المثار بينهما، فيصير المتحدثان كأنهما لا يسـمعان بعضهما وكل واحد منهما يسـير في اتجاه غير الآخر تمامًا!!

ومـن أجمل ما يمكن أن يكشـف لنا خطورة عـدم تحديد نقاط الحـوار، هـذه القصة التراثيـة الرائعة التي تكشـف خطـورة حوار الطرشان:

«يحكـى أن رجـلا أصـم ضاعـت عليـه خمـس نعـاج، فذهب يبحث عنها، حتى صادف امرأة تفلح الأرض، وكانت صماء مثله، فسألها:

أيتهـا المـرأة، هـل رأيت لـي خمس نعـاج إحداهم كسيرة الساق؟

فظنت أنه يسألها عن حدود حقلها، فقالت له:

حقلي ينتهي عند تلك الشجرة.

فاعتقد أنها تشير إلى جهة النعاج وذهب، فإذا النعاج خلف الشـجرة، قال الرجل في نفسـه: هذه امرأة خيرة ولا بأس أن أحسن إليها بهذه النعجة الكسيرة تعالجها وتربيها، فساق نعاجه حتى وقف بجانب المرأة وقال لها:

يـا أمة الله خـذي هذه النعجة الكسـيرة تعالجيها ولعل الله يجعل فيها البركة.

حلفت له: والله لم أرها ولم أكسرها.

فاستعطفها: يا أمة الله خذي هذه الهبة.

قالت له: أنت مجنون تتهمني بما لم أفعل؟

واشـتبكت معه في عـراك، وجاء النـاس وفصلوا بينهمـا وقادوهمـا إلى القاضي، وكان القاضي أشـد صممـا من الاثنيـن، فانتظر حتى شـبع كل منهما من الـكلام وإتقان الحجة. فتفرس فـي وجه طفل رضيع كانت المرأة تحمله وتنحنح وقال:

يا ســاقط المروءة أهذا الولد لا يشــبهك؟! كذبت، إنه يشــبه تقاســيمك، فعليــك النفقة والكســوة التي تدعيها هذه المرأة»!!

أهكذا نحب أن يكون حوارنا مع الآخرين؟

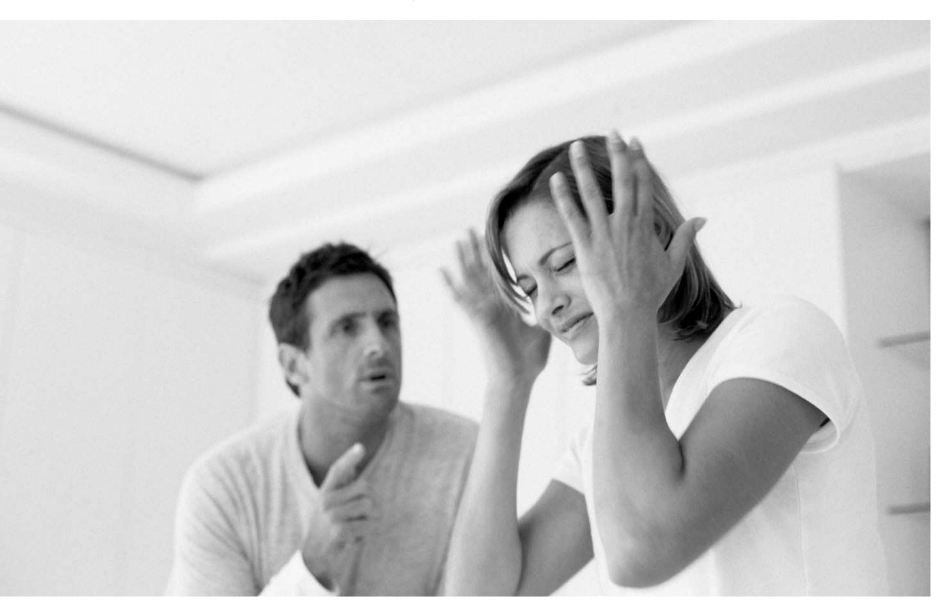
كل منّا يتحدث في وادٍ غير الذي يتحدث فيه الآخر؟

من أخطر نتائـج الحوار غير المحدد، أن تفاجأ أنك تتحاور في دوائـر لا تنتهي أبدًا، فحيثما تقـف تجد محاورك ينطلق في كلامه، وتفاجأ بعد ساعات من الحوار المرهق أنكما تتكلمان في موضوع بعيد تمام البعد عن الموضوع الذي بدأتما الحوار فيه!!

نصيحتـي.. حـدد تمامًا وبدقة ما سـتتحاور فيـه، ولا تنتقل من نقطـة إلـى أخـرى إلا بعـد أن تنهيها تمامًـا مع محـاورك، وارفض الانتقـال من نقطـة إلى أخرى، ثـم العودة إلى النقطـة الأولى، فما الداعـي إلى هذا؟ كذلك ارفض أن تتحاور في نقطة لم تتفقا عليها قبـل بداية الحوار، فهذا تشـتيت لمجهودكمـا، وإثارة لحوارات لا نهائية قد تمتد حين يمتلك الطرفان القدرة على التحاور غير البناء، والمواهـب الكلامية الفضفاضـة، فانتبه جيدًا لهدفـك من الحوار ونقاطه المحددة التي ستتناقشان فيها.

ونصيحتي لا تطور أهدافك سريعًا في أي حوار، فتبدأ الحوار وأنت تهدف إلى إظهار رأيك فحسب، وفجأة، يصبح هدفك أن تثبت صحة رأيك، وبعد لحظات، يصبح هدفك أن تقنع الطرف الآخر برأيك الصحيح كما تظنه، وما هي إلا لحظات أخرى حتى يصبح هدفك أن يعترف الطرف الآخر بصحة رأيك!!

من فترة قرأت عن زوجة غضبت من زوجها، وذهبت إلى بيت أهلها، وحين ذهب ليصالحها وعادت معه إلى المنزل، تعاتبا، وكانت نتيجة العتاب أن أمسك كل منهما بسكين وقتل صاحبه، ترى ما المواضيع التي تحاورا فيها؟! وكيف كان حوارهما؟ وهل طور أحدهما أهدافه من الحوار دون أن يدري؟!!



3
واقعـــــيًا

يبحـث فـي الوقائـع قبـل أن يقفـز إلى تأويلهـا، فـلا تناقش إلا الوقائـع ولا ترهق نفسـك بتخيلات لم تحدث بعـد، أو بتأويلات لـم يقلها الطرف الآخـر، كأن تحاول فهم قصـده غير المصرح به، وبالتالي تبني كلامك وحوارك على هذا القصد، وتخيل معي زوجًا يتحاور مع زوجته، فيقول لها: افعلي ما تشائينه، فتثور ثائرتها على



اعتبـار أن هذه الكلمة نوع من إنهاء الحوار بشـكل مرفوض، وأنها حجـر على تصرفاتها، مع أنه كان يقصـد بها منحها حرية التصرف فـي الأمر الذي تريـده، وهنا أظن أن البعض سـيقول: لكن طريقته في إلقـاء الكلمة ودرجة صوته وطريقة نبره سـتحدد المعنى الذي يقصـده، ولهؤلاء أقول: إن كل ما ذكرتمـوه قد يكون صحيحًا إلى حـد ما، لكنه ليس صحيحًا فـي كل الأحوال ولا في كل الأوقات، فهنـاك كثير من الناس من لا يجيدون التعبيـر بوجوههم، مما ينتج عنه إسـاءة الآخرين في فهـم تعابيرهم، وكم سـمعنا عن أناس في غاية الطيبة لكنهم أصحاب وجوه جادة جدًا تصل إلى حد الصرامة والشـدة، فليس لنا أن نقفز إلى تأويـل كلماتهم اعتمادًا على تعابير وجوههم!

جـذب انتباهـي بشـدة قصـة قرأتهـا عـدة مـرات علـى شـبكة "الانترنت" عن شاب في الثلاثينيات من عمره جلس جوار أبيه في القطار، وأخذ الشـاب يتحدث مع أبيـه بصوت مرتفع، أثار فضول وانتبـاه كل الجالسـين داخـل عربـة القطـار، فقد كان هذا الشـاب يصرخ فرحًا كل لحظات وهو يحدث أباه، ويقول له:

أبي.. أبي.. انظر إلى هذه الحقول الخضراء.. كم هي جميلة..

أبي.. أبي.. أرأيت تلك السـاقية هنـاك؟

أبي.. ما أجمل شكل الأبقار وهي تسير في الحقل بين الأشجار وتأكل في هدوء..

واستمر الحال هكذا، حتى قال أحد الجلوس متعاطفًا مع الأب:

لماذا تخرج بابنك وهو في هذه الحالة؟ أما كان من الأفضل أن تجد له مكانًا يقدم له العلاج؟

وهنا استدار الابن مندهشًا يتفرس في ملامح الرجل، وقال الأب بهدوء:

عذرًا.. لكن ابني سليم معافى، كل ما هنالك أنه كان فاقدًا لبصره طيلة عشرين سنة مضت، واليوم خرج من المستشفى بعد أن أجرى عملية كبرى في عينيه، وعاد له بصره، فهو مشتاق لكل شكل ولون!!

تخيل أخي القارئ كيف سيكون شعور هذا الرجل الذي تكلم مع الأب، وهو يظن أنه ينصحه؟

لقد تسرع بشدة في تأويل ما رآه بعينيه، ولعله كان يحتاج صياغة أخرى لكلماته، بدلًا من تلك الكلمات شديدة الوقع!

نعم لا تتسرع أبدًا في تأويل ما يحدث أمامك، ولا تتسرع في فهم حوار محدثك، بل امنح عقلك فرصة لتبين مقصود الكلمات، وفهم معانيها.

4
متـفـائــــلا

لا يفتـرض سـوء الظن، ويتلمـس الأفضل، وهـي نقطة مكملة للنقطـة السـابقة، فـإن كنت أدخـل الحوار وأنا سـيء الظـن، فإني سأسـيء ترجمة كل ما يصلني من الطرف الآخر، وبالتالي ستكون كل رسائلي إليه رسائل سلبية جدًا، مما يفسد الحوار بيننا، علينا أن نتحلى بالتفكير الإيجابي والتفاؤل وحسن الظن في حواراتنا،فهذا يجعل الوصول إلى نتيجة منطقية شيئًا سهلًا ويسيرًا.



تخيـل لو قيـل لك إن فلانًـا يكرهك ويريد إيـذاءك، وقد بحث عنك كثيرًا السـاعات الماضية، فانتبه وأنت تقابله، وكن على حذر فـي تعاملك معه، وما هـي إلا لحظات ووجدت هـذا الفلان يقبل عليك فاتحًا ذراعيه، فماذا ستفعل؟

الطبيعـي والمنطقـي أنك سـتتحفز ظنًا منك أنه قـد أخذ وضع الهجوم عليك، فوضع جسـمه بناء على ما قيل لك يشـير إلى حالة عدوانيـة، وقد تضم أصابع يدك اسـتعدادًا لدفع عدوانه بقوة رادعة وحازمة!

وإن قيل لك إن فلانًا يحبك، ويقدرك، ودائمًا ما يذكرك بالخير، ويبحث عنك منذ سـاعات طـوال، وهو يقول إنه متشـوق للقياك، وبمجرد سـماعك تلك الكلمات، وجدت هذا الفلان مقبل عليك فاتحًا ذراعيه، فماذا ستفعل؟

مـن المتوقـع أنك سترسـم ابتسـامة عريضة تمـلأ وجهك كله، وتفتـح ذراعيـك أنـت الآخـر مرحبًا بـه، ورافعًا صوتـك بكلمات الترحيب وتبادل الود.

ما الفرق بين الحالتين السابقتين؟

الفـرق في التهيئة النفسـية في كل حالة، مـع ملاحظة أن ما قيل لك يحتمل الصدق والكذب، لكن النفس تتهيأ وتتوقع وتحذر.

وهذا ما يحدث في الحوار تمامًا، فإن كنت تدخل حوارًا وأنت سيء الظن بمحاورك، فأنت تنتبه كثيرًا وقد يكون أكثر من اللازم لكلماته، وتتوقع لها معاني قد تخالف مقصوده، لكنها تتفق مع فهمك له، وتوقعك لنياته، فتقع في شباك الظن السيء.

ألا تذكر صديقي قصة الظاهر بيبرس وصديق عمره السلطان قطز؟

كان قطز ينوي التنازل لبيبرس عن السلطنة، ويعده لتولي حكم مصر من القلعة، رمز الحكم في هذا الوقت، لكن بيبرس في حواره مع قطز كان سيء الظن، فلما سمع كلمة قطز: إني أعد لك القلعة، فهم منها أنه سيقتله في القلعة كما قتل أستاذه أقطاي فيها، فبادر هو بقتل قطز، ولم يعرف حقيقة معنى الكلمة إلا بعد فوات الأوان.

ألا نذكر المثل الذي يقال في الثقافة المصرية الشعبية: (حبيبك يبلع لك الزلط، وعدوك يتمنى لك الغلط)، فهذا التمني يجعله يقع في خطأ التخيل الحقيقي لكلمات لم يقلها الطرف الآخر، إنه حين يدعي أن الطرف الآخر قال كذا وكذا، فهو لا يكذب، إنه واهم فحسب!!

5
صـــــادقًا

لا يخـادع ولا يكـذب، فالكاذب حواره كالحـرث في الماء، لا يبقـى ولا يفيد، وإن اسـتطاع خـداع أحد لفترة ما بحـواره الكاذب هذا، فإنه سينكشـف ولو بعد حين، وسـاعتها سيفقد كل مصداقية لدى الآخرين لفترة طويلة جدًا وقد تدوم!



هـل كنا نخادع حين نعلم أطفالنـا مقولة: قد تكذب على بعض النـاس بعض الوقت، لكنك لن تسـتطيع أن تكذب على كل الناس كل الوقت؟

إن كنّـا نعلّـم أطفالنا تلـك المقولة، فكيف نسـتبيح الكذب في حواراتنا؟

ألا نذكر كلمة ابن المقفع حين قال:

«وقـد يتهـم صـدق القلب وإن صدق اللسـان، فكيـف إذا ظهر الكذب على اللسان؟».

نعم قد يتهم صدق القلب مع صدق اللسـان، فنؤول ما يقال لنا بناء على معتقداتنا في شخصية المتحدث، فكيف سنتعامل مع من نكشف كذبه في حواره صريحًا لا مواربة فيه؟

لا مجـال للكـذب والخـداع في أي حـوار، فالمؤمـن الحق لا يكـذب أبـدًا، فالكذب إمـا أن يكون لخـوف أو طمـع، خوف من مواجهة موقف أو من عقاب أو من شـخص أو من حالة شـعورية سـتصيب محدثـه، والطمع يكـون في رغبته أن يحصـل على ما لا يستحق، وفي كلتا الحالتين، فإن هذا يتنافى مع الإيمان الصحيح..

فـلا خـوف إلا من المولى سـبحانه وتعالى، وكيـف يخاف من مخلوق من ملأ قلبه بأمن من الله؟

ولا طمع إلا في عطاء الله، فكيف يطمع في مخلوق من عرف قدرة الله وأن خزائنه لا تنفد؟

انتبه في حوارك ولا تبرر الكذب بأنه مجاملة أو تجميل للكلام، فالكذب كذب، لا أبيض فيه ولا أسود، ولا جواز فيه إلا في حالات ثلاث: قال رسول الله ﷺ: **«لا يحل الكذب إلا في ثلاث: كذب الرجل على امرأته ليرضيها، والكذب في الحرب، والكذب ليصلح بين الناس»** (رواه الألباني).

وإن كان في تلك الحالات من الأفضل الهروب بالمعاريض، وهو الكلام الذي يحتمل معنيين، أفضل من الكذب الصريح: فمن قوله ﷺ: **«إن في معاريض الكلام مندوحة عن الكذب»** ومندوحة أي مهرب وبديل.

6
متكافئ الطرفين

يحترم فيه كل طرف الطرف الآخر ولا يستعلي عليه، فمن طبيعة النفس البشرية ألا تقبل حوار الطرف المستعلي، وتشغل نفسها عن الاستماع إليه بتتبع نقائصه، فإن كنت تريد لحوارك النجاح والإثمار تجنب التقليل من شأن محاوريك، وتجنب الاستعلاء عليهم، بل ابدأ بالاحترام، وتذكر أنك كلما قلت لمن يحاورك



لفظـة (أنت) بحب واحترام، فإنه سـيرد عليك بنفـس اللفظة، وإن بدأتـه بلفظـة (أنا) بتعالـي وكبر، فإنه حتمًا سـيرد بنفـس اللفظة أو ينهي الحوار معك بصورة أو بأخرى.

إذا أردت أن تحصـل علـى احترام النـاس وتقديرهم والتفافهم حولك فاترك لهم ما في أيديهم، وامنحهم ما يطلبونه، وليس أقوى مـن تقدير متحدثك ليشـعر بالرضا، وليس أكثر مـن احترام وجهة نظـره ليقبـل على الحوار معك، وليس أكثر مـن التأكيد على أنكما تبحثان عن الحق لتحصل على تفهمه لطبيعة الحوار وتقديره له.

تأكيـدك على تقديرك للطرف الآخر هـو المعبر الذي تعبر عليه إلـى عقله وقلبه، وتوازن مشـاعرك نحوه أثناء الحـوار هو المفتاح



الرسمي لكل الأبواب المغلقة في وجه الحوار، على أن يكون هذا التأكيد مصحوبًا بتقدير فعليّ لكلام الآخر، فلا استعلاء ولا استهانة!

جميعًا تقريبًا سمع عن قصة ملك الهند مع مخترع الشطرنج، تلك القصة التي يتداولها الكثيرون على شبكة الانترنت بهدف التنبيه إلى أهمية احترام ذكاء الآخرين، وأسوقها هنا للتنبيه على أهمية تقدير رأي الآخرين وطرق تفكيرهم، حتى إن بدت لنا للوهلة الأولى ساذجة وغير مجدية:

«تقول الأسطورة إن الملك أصيب بحالة اكتئاب شديد فلم يعد هناك شيء يسليه أو يخرجه من أزمته، وحين سمع أحد الفلاسفة بحالته ابتكر الشطرنج لتسليته، فأعجب به الملك وسأله عن المكافأة التي يريدها فطلب (حبة أرز واحدة) توضع على أول مربع ثم تضاعف في المربع الثاني ثم الثالث ثم الرابع حتى تنتهي مربعات الشطرنج كلها!

وفي البداية سخر الملك من طلبه هذا (حبة أرز يا مغفل!؟) إلا أن محاسب القصر حين بدأ في تنفيذ التزام الملك أدرك أن موافقة الملك تعني أن أرز الهند كله لن يكفي لتسديد قيمة الشطرنج!!

فحبة الأرز في أول مربع ستتضاعف إلى 2 ثم 4 ثم 8 ثم 16 ثم 32 حتى تصبح 512 (في المربع رقم 10) وفي المربع (رقم 20) ستصل حبات الأرز إلى 524288 وفي المربع (رقم

30) ســتزيد عن نصف المليار حبة (وتحديـدًا 536.870.912،
ويرتفـع نصف المليار حبة إلـى 256 مليارًا (في المربع رقم 40)،
وفـي المربع (رقم 50) سـيتضاعف الرقم إلـى 2621440 مليار
حبـة (والمليـار أيها الأخيـار يتطلب إضافة تسـعة أصفـار(وحين
نصـل إلى آخـر مربع بالشـطرنج (رقم 64) سـتصل حبـات الأرز
إلى 21.474.836.480مليار حبة (ولا تنس وضع تسـعة أصفار
اضافية أمام هذا الرقم)!

كل هـذا قد يؤدي إلـى خراب المملكـة بالطبع، والسـبب كان
عدم تقدير الملك لرأي الطبيب، وعدم تقديره لقيمة كلامه وطلبه،
فكانت موافقته أسهل ما يكون، والتراجع عنها أصعب ما يكون..

قـدّر محدثك، وقبل أن تحكمِ على رأيـه خذ وقتك في التفكير
فيه، فرب حديث يبدو سهلًا بسيطًا يحمل في طياته أعظم المعاني
وأغلاها.

7
هــــــادفًا

فأي حوار ينبغي أن يكون له هدف ما، هل هو لمجرد الفضفضة ولا يسعى طرف إلى إقناع الآخر برأيه؟ أم هو مجرد استعراض لمهارات الحوار وفنون الإقناع؟ أم هو فخر بالمعلومات؟ أم هو حوار يسعى خلف الحق لمعرفته والكشف عنه واتباعه؟! فالحوار الهادف للبحث عن الحقائق هو حوار سهل وسلس جدًا ويتمتع



فيه الطرفان بمرونة فائقة، فكل منهما يبحث عن الحق في كلام الطرف الآخر قبل كلامه، وبالتالي يكون حوارًا مثمرًا.

دائمًا ما كنت أقول في كل محاضراتي وبرامجي: إن الهدف الأول والأساس من أي حوار ينبغي أن يكون.. إنهاء الحوار!

نعم إنهاء الحوار، وهذا يعني أن ندخل الحوار ليس لمجرد استعراض المعلومات، ولا إظهار مهارات الجدال والتفكير النزالي، إنما للوصول إلى نتيجة ينبني عليها عمل يؤثر في حياة الإنسان، ولو انتبهنا إلى هذه المعاني، لوجدنا أننا حقًا نبدأ كثيرًا من حواراتنا بهدف إنهاء هذه الحوارات؛ أي الوصول إلى نتيجة يسلم بها أحد طرفي الحوار!

كم من مشاكل ستنتهي لو تأكد هذا المعنى لدينا جميعًا؟!

قال أحد الحكماء قديمًا حين سأله أحد الناس: متى أتكلم؟ فقال الحكيم: حين تشتهي الصمت، ولما سأله مرة أخرى: ومتى أصمت؟ قال الحكيم: حين تشتهي الكلام!

حقًا صدق، فمن يتكلم وهو يشتهي الصمت، فغالب الظن أن كلامه سيكون بهدف واضح محدد، وبالتالي يصيب هدفه بسهولة دون إضرار بمحدثه، أو إفساد لعلاقته به، أما من يشتهي الكلام، فغالب الظن به أن يجد متعته في الكلام، وبالتالي فكلامه دون هدف إلا الكلام نفسه.

وكم مدح حكماء العرب الصمت، وفضلوه على الكلام، لشعورهم بخطورة الكلام غير الهادف، فقالوا: اجتلب بالصمت من الهيبة ما ينفعك، ومن الوحشة مالا يضرك.

فكثرة الصمت تجلب لصاحبها الهيبة بين الناس، وإن كانت تصيبه بحالة من الوحشة لكنها لن تضره قدر ما قد يضره كلام غير هادف.

من أكثر ما كان يثير سخريتي النقاشات غير الهادفة، فكنت أشعر أن كل طرف يتحدث وله هدف غير الطرف الآخر، وبالتالي لا يصلون أبدًا إلى نتيجة في حوارهم أو من حوارهم، هم فقط يحركون شفاههم، ويهزون أحبالهم الصوتية بذبذبات تصدر إزعاجًا لنفوسهم المرهقة، وغالب ما يحدث في تلك الجلسات أن يقوم كل طرف وقد شحن نفسيته بشحنات عدائية ضد الأطراف الأخرى، فإن لم يظهرها في تلك الجلسة، أظهرها في تصرفات أخر تظهر قريبًا!

كم بيتًا تهدم وخرب بسبب الحوارات غير الهادفة؟

كم شخصًا فقد حياته بسبب الحوارات غير الهادفة؟

كم صداقة انتهت بسبب الحوارات غير الهادفة؟

هل يمكنك صديقي أن تسأل نفسك عن يومك هذا الذي تقرأ فيه هذا الكتاب، كم حوارًا أجريته اليوم ولم يكن لك هدف واضح منه؟

أتعجب كثيرًا ممن يذهب إلى عزاء، ويحرص كل الحرص على معرفة كيف كانت لحظات الوفاة، وتأخذ الجرأة بعضهم فيسألون أهل المتوفى: ماذا حدث؟ كيف مات؟ هل تألم؟ هل كان يشعر قبلها بأي شيء؟ وكلها أسئلة لم أعرف حقًا الهدف منها؟

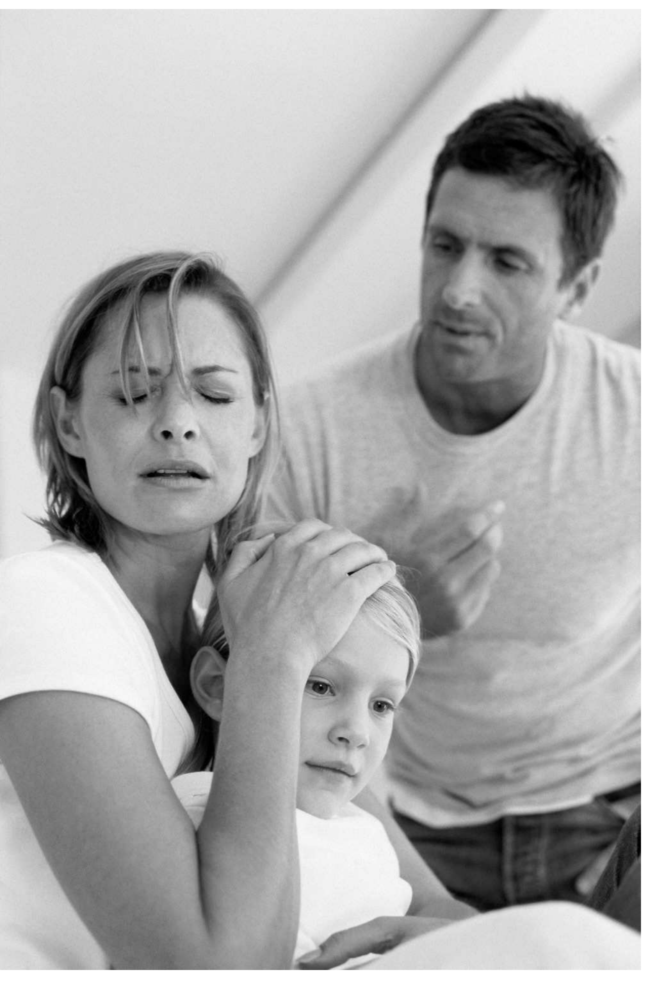
هل تكون تلك الأسئلة من باب معرفة ما حدث على سبيل الاحتياط مثلًا؟

أم هي من باب الحوارات غير الهادفة؟

كثير من النساء يشكين من عدم إيجابية أزواجهن، لأنهم لا يعرفون الكثير من المعلومات عن الأحداث الهامة في حياتهم الاجتماعية، وحين تطرقت لهذا الموضوع، وجدت أن الزوج قد يخبر زوجته أنهما مدعوان إلى زفاف أحد أصدقائه مثلًا، ويخبرها بالموعد والمكان المعد لإقامة الحفل، وهنا تبدأ أسئلة الزوجة في التساقط على رأس الزوج الذي لم يخطر في باله لحظة أن يحيط نفسه علمًا بها: من أين عرف العروس؟ هل هي قريبته؟ ما عمر صديقك هذا؟ أين سيقيمان في شهر العسل؟ هل كان مهرها ضخمًا؟ أين سيقيمان؟

والكثير من الأسئلة التي يجيب عنها كلها الزوج بكلمة واحدة: لا أعرف..

وهنا تتهمه الزوجة الغاضبة بالسلبية وقلة الوعي!



نعم لا يعرف وليس من الضروري أن يعرف، فهذا كلام غير هادف، ولا قيمة له في هذا الحدث، فالحدث يقتصر على دعوة لمجاملة اجتماعية، فما الداعي إلى كل هذه الأسئلة؟

قال أحد الحكماء: «اقتصر من الكلام على ما يقيم حجتك، ويبلغ حاجتك، وإياك وفضوله، فإن كثرة الكلام تورث الندم».

8
منهجيًا

فلابد لكل حوار من مرجعية، وإلا تحول إلى جدال مذموم، والمقصود بالمنهجية أن نحدد الأسس التي نبني عليها حوارنا، لا أن ننطلق في الحوار دون توجه ما، كمن يعطيك شبكة ويضعك وسط المحيط ويقول لك: اصطد السمكة الزرقاء، فهذا طلب تعجيزي، أخبرني شيئًا عنها أولًا وعن أماكن تواجدها، وكم يبعد



هـذا المـكان عني، وما المطلـوب مني لأصطادهـا، وقبل كل هذا لمـاذا أحـاول اصطيادهـا؟ وتخيل معي حـوارًا بين اثنيـن حول ما يجـب على العريس أو العروسـة من تكاليف أثنـاء إعدادهما عش الزوجيـة، وتجد كل واحد منهما مصر على رأيه، مع أنهما لو اتفقا على مرجعية معينة لكان الحوار أسهل وأيسر، كأن يتفقا على تقاليد أهـل بلد ما، أو يتفقا على ما ورد في الشـرع في هذا الموضوع، أو يتفقـا على يرضيهمـا معًا ليكون مرجعيتهما في هـذا الحوار، فهذا يجعل الحوار مثمرًا وسلسًا.

كثيرًا ما كنت أغضـب زوجتي حين نتناقش في أي موضوع من موضوعات الحيـاة، وذلك حين أقول لها: فلنحدد مرجعيتنا أولًا، هـل نتحدث ونتحاكم إلى مرجعية دينية؟ أم إلى مرجعية اجتماعية تخص مجتمعنا العام؟ أم مجتمعنا الخاص كعائلتك أم عائلتي أنا؟ أم مرجعية قانونية؟ أم مرجعية عرفية بيني وبينك؟

فتشـعر أنـي أجـادل وأتفلسـف لأشـغلها بهـذه التفريعات من الحديث عن صلب الكلام..

ولـم أكن أسعى لهذا – ليس دائمًا – لكنني أسعى لوضع مرجعية واضحـة لنـا في الحـوار، حتى لا نتحـول إلى لاعبين يـدوران في دوائر متصلة غير متناهية..

فمـا يقره الدين في موضوع ما، قـد لا يكون منفذًا في المجتمع بشـكل تام ودقيق، وقد يكون القانون على خلافه، وما يكون طبعيًا

وعاديًا في عائلة، قد يكون مستهجنًا ومستقبحًا في عائلة أخرى، وبالتالي أحكامنا لن تكون أبدًا صحيحة، ونقاشنا لن يكون مثمرًا.

فعلى سبيل المثال، ما يقره الدين في مسألة دور كل من الزوج والزوجة في إعداد بيت الزوجية، يختلف كثيرًا عما تقره بعض العائلات التي تختلف بدورها عما تقره عائلات أخرى، وكل هذا يسكت عن القانون إلى أن تحدث الخلافات، ووقتها يكون للقانون رأي ثالث أو رابع أو عاشر حتى في هذه المسألة، وعرفي أنا وهي قد يختلف عن هذا كله، وبالطبع فالاختلاف هنا لا يعني التعارض، لكنه يعني مجرد الاختلاف، فأي مرجعية سنعتمد عليها في مثل هذا الحوار؟



من المؤكد أنه علينا أن نحدد مرجعياتنا كقانون مشترك لنا قبل بدء أي حوار، لنوفر على أنفسنا تلك المسافات الكبيرة من الحوار.

9
مــــؤثــــرًا

ولكي يكون حوارك مؤثرًا في الطرف الآخر، ابدأ في كل حوار بالمسـاحة المشـتركة بينك وبينه، ولا تقفز إلى المختلف فيه أولاً، فالتوافـق في بعـض الأمور يجعـل الموافقة على الأمـور الأخرى أيسـر وأسـهل، أما إن بدأنا بالمختلف عليه، فنحن نسـير في اتجاه عكسـي، لأن طبيعة النفس البشـري إن وجدت الاختلاف والنقد،



فإنهـا ترفـض الاعتراف بعد ذلـك حتى وإن وجدت فيـه ما تريده، لكنها ترفض الاستسـلام، فابدأ بما تتفقان عليه ليشعر محاورك أنه أثبت بعض النقاط في الحوار، مما يمنحه الشـجاعة في الاعتراف لـك في باقـي النقاط، فممَّا يذكر عن سـقراط -وهـو أحد حكماء اليونـان-، أنـه كان يبدأ مع خصمـه بنقاط الاتفاق بينهما، ويسـأله أسـئلة لا يملك الخصـم أن يجيبه عليها إلا بنعـم، ويظل ينقله إلى الجـواب تلـو الآخر، حتى يـرى المناظر أنه أصبح يُقـر بفكرة كان يرفضها من قبل.



إن وجود أي حوار بين طرفين يعني منطقيًا وجود مساحات مشتركة بينهم في الرأي، مع وجود مساحات أخرى من الاختلاف، وإلا لما تحاورا ولما شعر أحدهما بحاجته إلى حوار الآخر!

لكننا كثيرًا ما ننسى تلك المساحات المشتركة بيننا في الحوار، وننشغل تمامًا بالمساحات المختلفة دون قصد واع لما نفعله، وربما يكون السبب في ذلك حماسنا واندفاعنا نحو إثبات صحة وجهة نظرنا.

اقرأ معي أخي القارئ هذا الحديث الشريف: «عن عائشة قالت: دخل علي رسول الله ﷺ وأنا أبكي، فقال: **ما يبكيك؟** فقلت: سبتني فاطمة .فدعا فاطمة فقال: يا فاطمة! سببت عائشة؟ فقالت: نعم ! يا رسول الله فقال: **ألست تحبين من أحب؟** قالت: نعم، قال: **وتبغضين من أبغض؟** قالت: بلى !قال: **فإني أحب عائشة، فأحبيها**، قالت فاطمة :لا أقول لعائشة شيئًا يؤذيها أبدا»

(رواه أبو يعلى والبزار بإسناد صحيح).

فهنا يعلمنا الرسول ﷺ كيفية الحوار بالبدء بمناطق التوافق والاتفاق، وليس بمناطق الاختلاف والتنافر.

10
مـــــرنًا

اعتمد مبدأ النسبية، وشعاره قول الإمام الشافعي: «قولي صواب يحتمـل الخطأ وقول غيري خطأ يحتمل الصواب»، فللحقيقة عدة وجوه، والصواب لا يشترط أن يكون واحدًا، ولا يشترط أن يكون هذا الواحد هو رأيـك أنت، اجعل حوارك مرنًا وتقبل رأي الآخر، وإن وافقك فلا تجعل النتيجة حاسمة، بل دائمًا تذكر أن ما وصلت إليه هو الحقيقة حاليًا وليس دائمًا.



متى يفقد محدثك قدرته على الموافقة على رأيك؟ ومتى تفقد حماسك في إكمال الحوار والوصول إلى نتائج إيجابية فعّالة؟

لو فكرت في إجابة هذين السؤالين، ستجد أن الإجابة تتلخص في جملة واحدة: عندما يصر أحدكما على أن الصواب معه وأنك على خطأ!!

نعم إن كنت مصرًا على صواب رأيك فلم تدخل هذا الحوار؟ أتدخله فقط لإثبات صحة رأيك وتغيير آراء الآخرين؟

إن كانت تلك النية نيتك، فاعلم أنك لن تصل إلى هدفك كثيرًا، فالنفس البشرية بطبعها ترفض الاعتراف بالخطأ، وترفض من يواجهها بهذه الحقيقة، وفي كل حوار يشعر أحد الطرفين بضعف موقفه، وفي نفس الوقت يشعر بضغط محدثه عليه ليعلن خطأه هذا، يحدث أن يماطل الطرف المخطئ، ويكثر من الحوار، لعله يجد مخرجًا يقلل فيه من حرجه ويحفظ ماء وجهه، ويقلل من مساحة الاعتراف التي عليه أن يقف داخلها.

فماذا لو قللت أنت هذه المساحة؟ واعترف أن الصواب والخطأ يحتملان مساحة من النسبية، فما تقوله أنت وتظن أنه صواب، إنما هو صواب من وجهة نظرك ولفترة من الزمن، قد تتراجع عنه، أو تشتد في الإيمان به، وترى طريقتك في التعبير سابقًا لم تكن مناسبة!

من القصص المعروفة جـدًا قصة العميان والفيل، وهي تحكي أن مجموعة من العميان وقفوا أمام فيل ولم يكن شاهدوه من قبل، فتلمـس أحدهـم خرطـوم الفيل، وأخذ يقسـم أن الفيـل عبارة عن أنبوبة طويلة غليظة اللحم، وثانٍ وقف أمام ذيله، فلما تلمسـه أخذ يقسم أن الفيل عبارة عن شيء صغير رفيع فيه شعر كثيف، وثالث وقف أمام بطن الفيل، فلما تلمسـها صـرخ فيهما: ما هذا الكذب؟ الفيل ضخم كأنه كرة من اللحم ذي الجلد الغليظ.

وهكذا اسـتمر كل واحد منهم يقسم على صحة وصفه، ويؤكد أنه لمس الفيل بنفسه، ولم ينقل الكلام عن غيره دون تأكد، ويقسم على خطـأ صاحبيه، ويؤكـد أن مصادر معلوماتهما لـم تكن دقيقة ووافية.

وحقيقـة الأمر أن كلهم صادق، وفي نفس الوقت كلهم كاذب، فالفيـل ليس شـيئًا مما ذكره كل واحد منهـم، وفي نفس الوقت هو كل ما ذكروه مجتمعًا!

وهكـذا تكون الحقيقة في كثير من الأحيان، كبيرة لدرجة يعجز معها الكثيرون عن رؤيتها متكاملة، فلا يرون إلا جزءًا منها، ويظنون أن ما رأوه هو الحقيقة كلها، ويرفضون بقية أجزائها، ويخطئون من يحدثهم في هذا الموضوع أو تلك المحادثة.

كم من السـنين عاشـت البشـرية وهي تظن أن الأرض مسطحة لهـا نهايـة، ثم اكتشـفت أنها كانت تعيـش وهمًا عظيمًـا، وظهرت

الأدلة على كروية الأرض بعد آلاف السنوات، ثم عاشت البشرية أكذوبة كروية الأرض لسنوات وسنوات، حتى تمكنت من فهم بيضاوية الأرض، وأنها ليست كرة مستوية الانحناء، بل هي أشبه بالبيضة من الكرة.

فإن كانت تلك الحقيقة قد قبلت التغير، أفلا تقبل كثير من الحقائق التي تدور حولها حواراتنا التبدل أيضًا؟

أنت محق في رأيك.. وهذا جائز جدًا، لكن رأيك ليس هو الصواب الوحيد الدائم.. وهذا ما عليك أن تؤمن به.



11
مدركًا لغة الآخرين

من أعظم النقاط التي يجب أن نعيها في الحوار لغة الآخرين ومصطلحاتهم، فأحيانًا يحدث صدام بين اثنين من المتحاورين نتيجة لعدم فهم طريقة كل منهما في استخدام الألفاظ، مما يجعل الآخر يظن أن هناك هجومًا يشن عليه، ومن المواقف العجيبة في هذا المجال هو موقف مدرس مصري سافر إلى ليبيا للعمل في



إحدى مدارس البنات وكان مشرفًا على بعض لجان الامتحانات، فدخل اللجنة وقال للفتيات بلهجته المصرية: (كل بنت تحل وهي ساكتة) وهنا بدأت صرخات تصدر من الفتيات واستنكار بل هجوم على هذا المدرس المسكين، الذي عرف فيما بعد أن كلمة (تحل) تعني عندهم (خلع الملابس)!

وكثيرًا ما يفسد الحوار لعجز طرف أن فهم لغة الطرف الآخر وما تعنيه الكلمات من معانٍ، فظن فيه الظنون أو أعلن رفضه لأسلوبه، وعبثًا سيحاول الطرف الآخر شرح وجهة نظره، وما يقصده من معانٍ.

ومما يحكيه لنا التاريخ العربي في حديثه عن موقعة (ذي قار) تلك الحرب التي انتصر فيها العرب على الفرس، أنه قد ذكر كسرى بن هرمز يومًا الجمال العربي وكان في مجلسه رجل عربي يقال له: زيد بن عدي وكان النعمان قد غدر بأبيه عدي بن زيد وحبسه ثم قتله فقال زيد للملك: أيها الملك العزيز إن النعمان بن المنذر عنده من بناته وأخواته وبنات عمه وأهله أكثر من عشرين امرأة على هذه الصفة.

وأرسل كسرى زيدًا هذا إلى النعمان ومعه مرافق لهذه المهمة، فلما دخلا على النعمان قالا له: إن كسرى أراد لنفسه ولبعض أولاده نساءًا من العرب فأراد كرامتك وهذه هي الصفات التي يشترطها في الزوجات. فقرأ عليه بالصفة التي أرادها. فشق ذلك

على النعمان فقال لزيد والرســول يســمع: أما في مها السواد وعين فارس)يقصد نســاء المملكة الفارسية وكانت تضم العراق وإيران حاليًا) ما يبلغ به كســرى حاجته؟ فقال الرســول لزيد بالفارسية: ما المها والعين؟ فرد بالفارسية: "كاوان" أي البقر. فأمسك الرسول، فأنزلهمــا يوميــن عنده، ثم كتب إلى كســرى: إن الذي طلبه الملك ليس عندي، وقال لزيد: اعذرني عند الملك.

فوصل زيد إلى كســرى فقرأ عليه كتاب النعمان. وأوغر صدره وقال: فســل هذا الرســول الذي كان معي عما قال. فقال للرسول: ماقــال؟ فقــال الرســول: أيها الملــك، إنه قــال: أما في بقر الســواد وفــارس ما يكفيه حتى يطلــب ماعندنا؟ فعرف الغضب في وجهه، ووقع في قلبه ما وقع.

وقامت الحرب نتيجة لعدم فهم الرســول لكلام النعمان، وظنه أنه يسب كسرى، فنقل السب كما فهمه.

12
فـاهـمًا مقـاييـس الآخـريـن

وفاهمًـا لثوابتهـم العقلية، فتخيـل اثنين يتحاوران حول شـكل شـيء ما، أحدهما يؤكد أنه مناسب ولائق والآخر يستهجنه ويؤكد أنـه قبيـح وغير لائـق، وهنا ينبغي التوقـف والتنبه إلـى مقياس كل منهما وفهم بيئته لفهم دوافع حكمه، ومن اللطيف أن رئيسة وزراء بريطانيـا السـابقة (مارجريت ثاتشـر) كانت توصـف بالجمال في



بلدانا العربية على حين وصفت في اليابان بأنها تشبه البطاطس في ألوانهـا، وهذا بالطبع لاختلاف المقاييـس، وما يقال على الجمال والقبح يقال على كل الحوارات والمواضيع.

فنحن جميعًا نستخدم كلمة «كثيرًا» في حوارنا، أو كلمة «رائع» ولـكل منّـا مقاييسـه الخاصة جدًا التي يسـتخدم فيها تلـك الكلمة ويشعر أنها مناسبة فيها.

حدث مرة أن عاد ابني حين كان صغيرًا من مدرسته، وعلامات الحـزن والغضب بادية عليه، فلما سـألته عن سـبب حزنه وغضبه، أخبرني أن مدرسته نقلته من مكانه في مقدمة الفصل إلى آخر مكان فـي الفصل، وقـد طلب منها عدة مـرات وفي عدة أيـام متوالية أن يعود إلى مكانه السابق، لكنها رفضت بإصرار، فهو يشعر بالإهمال وعدم قدرته على رؤية السبورة!

وكعادتنـا – نحن الآباء – نغفل عن تعقـل كلمات أولادنا حين نشـعر بما يضايقهم، فأسـرعت في الصباح إلى مدرسـته، وطلبت مقابلة مديرة المدرسـة، وكلي ضيق من هـذه المعاملة غير العادلة لابنـي، وحيـن تحدثـت مع مديرة المدرسـة وشـرحت لها سـبب ضيقـي وغضبي، وجدتها تبتسـم ابتسـامة لا تتناسـب مـع ما أقوله وأظهره من مشاعر غاضبة!

وهنا تعلمت الدرس المناسـب في حياتي في فهم لغة الآخرين ومقاييسهم، وأولهم ابني الصغير..

قالت لي مديرة المدرسة: لكن فصل ابنك لا يوجد فيه إلا مقعدان متتاليان في كل صف، فهو إن لم يكن الأول في الجلوس إلى السبورة، فهو الثاني ولا يوجد مقعد ثالث، فلم أستطع الكلام، واعتذرت وخرجت من عندها خجلًا، وحين عدت منزلي سألته:

ألم تخبرني أن مدرستك نقلتك إلى مكان في آخر الفصل بعد أن كنت في أوله؟

فقال لي: نعم، هل تحدثت معها؟

فقلت: يا بني.. لكن فصلك لا يوجد فيه إلا مقعدان متتاليان، فأنت إما الأول وإما الثاني!

فقال: الأول هو الأول، والثاني هو آخر من يجلس داخل الفصل!!!

فعرفت بعد ذلك كيف يستخدم لغته في محاولة إقناعي في هذا الموقف، وبدأت بعدها في فهم كلماته، وكيف يستخدمها، فهو لم يكذب حين قال إنه الأخير في الفصل، لكني أنا أخطأت حين فهمتها بمقاييسي أنا!

وهنا الكلمات واضحة، ولا خطأ في فهم معاني الكلمات، لكن الخطأ في فهم مقاييس الطرف الآخر، تلك المقاييس التي يستخدم كلماته لتعبر عنها، فتعطي معاني لا تصل للطرف الأول من الحديث، ويحدث انقطاع الحوار.

13
هـــادئًا

فإن رفع الصوت في الحوار يثير المشاعر السلبية ويغلق أبواب الفهم والتفاعل البنّاء، فاجعل صوتك هادئًا وتقبل انفعالات الآخر إن كنـت تهـدف بحوارك هـذا أن تصل إلـى نتيجة إيجابيـة مقنعة، فحتـى إن افتعـل الطـرف الآخر انفعـالًا ورفع صوتـه، فاطلب منه فـي هـدوء أن يتحاور لا أن يتشـاجر، ودائمًا تذكر مـا قاله الحكيم



الصيني «كونفشيوس» (الإناء الفارغ يصدر ضجيجًا أعلى) فلا تكن فارغًا أبدًا، وتحدث وكأنك تضع فوق رأسك لافتة مكتوبًا عليها (حوار لا شجار).

فما الذي يمكن أن يضيفه رفع الصوت إلى أي حوار سوى لهجة عدائية، أو يضعك في حالة حماس مندفعة، تسقط بصاحبها من أعلى نقطة في الحوار، إلى هاوية عدم الاستماع وعدم الفهم لما يقوله الآخر.

رفع الصوت قد يحول المتحدث القريب من الاقتناع بمنطقك إلى عدو يسارع بالهجوم عليك، ولا يوجد من يتقبل الحوار مع شخص يرفع صوته ويثير الإزعاج كثيرًا أثناء حواره، فرفعه لصوته غالبًا ما يصبح دعوة صريحة لتجنب الحوار معه.

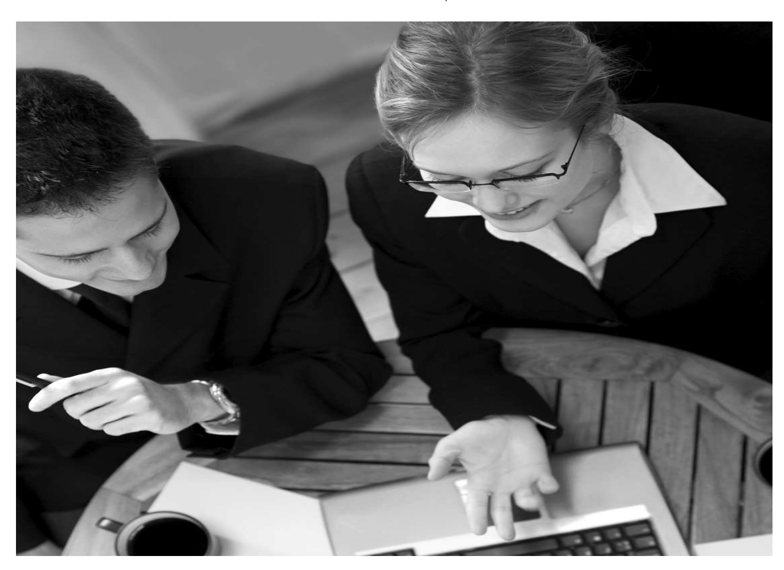
كنت أصف نفسي بالشخص الهادئ صعب الانفعال، إلا أن نقطة ضعفي الوحيدة التي تثيرني بدرجة أعجز فيها التحكم في أعصابي وانفعالاتي هي رفع الصوت أثناء الحوار، وحدث أن كنت متأهبًا للخروج في يوم من الأيام، وإذا بي أسمع صياحًا يأتي من حارس العقار الذي أسكن فيه، وكان يتشاجر مع بعض العاملين في أحد المحال القريبة، فأسرعت إليهم لأتبين ما يحدث وأساعد في إنهاء هذا الشجار، ولما اقتربت بدأت أسأل حارس العقار عما يزعجه ويجعله يصيح كل هذا الصياح، فإذا به يجيبني وصوته مرتفع بنفس الدرجة، فطلبت منه أن يتحدث بهدوء حتى

أفهـم ما يقولـه وأسـاعده، لكنه لم يسـمع قولـي من شـدة انفعاله وصياحـه، فأخذت أكرر عليه ما أقوله، وأخذت أكـرر عليه طلبي بخفـض صوته حتى أفهمه وأسـاعده، لكنه اسـتمر في صياحه إلى أن تحول الموقف إلى انفعال مني أنا عليه وكادت مشكلة كبيرة أن تحدث، لا لشيء سوى صوته المرتفع في الكلام إلى درجة أعجز فيها عن التفكير بشكل منطقي سليم!

اخفض صوتك واعلم أن الإنسـان القـوي لا يثار إلا حين يرى من هو أقوى منه، وكلما كان محاورك في مسـتواك وأنت تملك ما تقوله، فلـن يرتفع صوتك أبدًا، فقد صدق من قال: صوتك العالي دليل واضح على ضعف منطقك.

14
واضـــحًا

فمن أعظم الطرق التي تجعل الحوار مثمرًا أن يكون كلامك فيه واضحًا، تنطق الحروف بوضوح وثقة، لا تجري بالكلمات خلف عقل محاورك، بل امنحه الفرصة ليفكر فيها فيقبل هو عليك، وتذكر ما جاء في الصحيحين عن عائشة رضي الله عنها قالت: «كان النبي ﷺ يحدِّث حديثًا لو شاء العادُّ أن يحصيه لأحصاه، لم يكن يسرد الحديث كسردكم».



هكذا كان كلام رسـول الله ﷺ، وهكذا ينبغي أن يكون حوارنا دائمًا.

كنت أستمع لبعض الأقارب وهم يتحدثون بحماس وإيمانيات عاليـة عـن شـريط فيديو مسـجل وجـدوه علـى الانترنـت، وعليه تسجيلات صوتية يقولون إنها لأصوات تعذب في قبورها!

ولم أخف دهشـتي من حديثهم، ولست أتحدث هنا عن إيماني بوجود نعيم وعذاب في القبر وهذا من أسس عقيدتي، إنما أتحدث عن تقبلهم لفكرة أنه شـيء يمكن تسـجيله صوتيًـا أو مرئيًا، فقالوا لـي إن هذا الفيديو موجود على شـبكة الانترنـت وأن الفريق الذي سـجله قدرًا دون قصـد قد انبهر بهذا التسـجيل فأعلنوا إسـلامهم جميعًا، وأن وكالة ناسـا لأبحاث الفضاء تحاول جاهدة إخفاء هذا الفيديو ومحوه تمامًا، وبدأوا في سرد قصة تقول إن إحدى البعثات العلمية التابعة لوكالة ناسـا كانت تقوم بالحفر في أعماق سـحيقة، فوجـدوا ذبذبـات لـم يفهموها، وعندمـا قاموا بتحليلهـا وجدوها ذبذبات صوتية غير مسـموعة للإنسـان، ولما قامـوا بتحويلها إلى ذبذبات مسموعة خرج هذا الفيديو الرائع!!

وهنا كانت صدمتهم وصدمتي..

صدمتهم من أسئلتي.. وصدمتي من تصديقهم لهذا الكلام!

سـألتهم أولًا لماذا أسـلم هذا الفريق؟ وما علاقة الإسـلام بهذا الفيديو؟ ألا توجد شـرائع أخرى تنـص على وجود عذاب أو نعيم

للإنسان فور موته؟ لماذا ربطتم أو ربط الفريق بين هذه الأصوات وبين الإسلام؟

وإن كان هذا التسجيل ممكنًا لعذاب القبر أو نعيمه، فلم لا نستطيع أن نسجله من القبور القريبة، بدلًا من الأعماق السحيقة تلك؟ وعمومًا، هل وجدوا في تلك الأعماق السحيقة جثثًا لأي بشر؟

هل هناك ما يثبت أن لوكالة ناسا لأبحاث الفضاء علاقة بهذه القصة التي ترونها أم مجرد ذكر اسمها في الموضوع يضفي عليه جوًا من الإثارة؟

وبعد كل هذا.. أيحتاج ديننا أو أية شريعة لمثل هذه الأدلة المفتعلة لتأكيد عقيدة أتباعها..

ما أظنكم إلا وقعتم ضحية متمكن من برامج الحاسب الآلي، أراد أن يتسلى بمشاهدة تلك التعبيرات التي سارعتم برسمها على وجوهكم، فعفوًا عقلي لم يتقبل هذه القصة، وعقيدتي لم تتقبل تفاصيلها، وديني لا يحتاجها من قريب أو بعيد..

إن أسوأ ما في الحوار أن تتعمد القفز على عقل محاورك، وتضع الكلمات متراصة في شكل بهلواني، لتسرق منه موافقة أو تأثرًا بحديثك، على حين أنه لو انتبه لما تقوله جيدًا فسوف يدرك حتمًا خطأ حديثك كله.

ومما تعلمته أن هذا ما سيحدث إن عاجلًا أو آجلًا، فما من مرة وجدت إنسانًا سرق عقله محدثه بعدم وضوح كلماته، وتعمده طمسها في حوارات ملتفة، إلا ويعود المتحدث إلى رشده بعد لحظات تطول أحيانًا، لكنها حتمًا تأتي، ليكتشف زيف وزور كل ما سمعه، ويعلن رفضه له، وبراءته منه.

15
مـــرتــــبًا

فترتيـب الأفـكار والتسلسـل فـي عرضهـا يـؤدي إلـى الإقناع بسـهولة، كمـا يؤدي إلى حسـن تصـور الموقف، وربمـا تكون قد أعـددت فكـرك في الحـوار، فتفاجأ بفكرة من الطـرف الآخر تغير منهجك، فلا تضطرب، بل ابحثها بصدق، فإن وجدت فيها الخير، فأقبل عليها، وإن وجدت فيها قصورًا فناقشه بوعي واحترام، حتى تصل إلى النتيجة المرجوة من حوارك هذا.



قرأت قبل ذلك حوارًا دار بين جرير والفرزدق، يظهر صداقتهما الشـديدة على الرغم من كل تلـك القصائد التي هجا بها كل منهما الآخر، فهما كانا ينظران للموضوع نظرة اقتصادية مهنية فحسـب، ويعلمان أن تلك القصائد هي مصدر التفاف الناس حولهما.

وتقـول القصـة خرج جريـر والفـرزدق مرتدفين علـى ناقة إلى هشـام ابن عبد الملـك الأموي، وهو يومئـذ بالرصافة، فنزل جرير لقضاء حاجته، فجعلت الناقة تتلفت فضربها الفرزدق وقال:

إلا م تلفتيـن وأنـت تحتـي ... وخيرا لناس كلهم أمامي

متى تردي الرصافة تستريحي ... من التهجير والدبر الدوامي

ثم قال: الآن يجيئني جرير فأنشده هذين البيتين فيقول:

تلفت أنهـا تحت ابـن قينٍ ... إلى الكيرين والفاس الكهام

متى ترد الرصافة تخز فيها ... كخزيك في المواسم كل عام

قـال: فجاء جرلاير والفـرزدق يضحك، فقال: مـا يضحكك يا أبا فراس؟ فأنشـده البيتين الأولين، فأنشده جرير البيتين الآخرين، فقـال الفـرزدق: واللـه لقد قلـت هذا، فقـال جرير: أمـا علمت أن شيطاننا واحد؟

فكنـت أضحك كثيرًا من قدرة كل منهما على فهم طريقة الآخر في التفكير، وكيف يرتب أفكاره بصورة تجعله مقنعًا مؤثرًا.

ودون ترتيـب لأفكارنا أثناء الحوار، يكون كلامنا مبعثرًا هشًّـا، فكمـا يقال إن الاتحاد قوة، فكذلـك ترتيب الكلام قوة، لأنه اتحاد للأفكار وإظهار لها.

16
مـحـيـطًا

أي محيطًا بالعلم حول الموضوع الذي تتحاور فيه، فلا تدخل نقاشًا أو حوارًا لمجرد الرغبة في الحوار فتظهر جهلاً يحسب عليك، بل اجتهد قدر استطاعتك أن تكون محيطًا بما تتكلم عنه، وأن تعرف عنه كل الدقائق، وإلا فاجعل حوارك أسئلة تجمع بها ما ينقصك من معلومات وحقائق، وتذكر دائمًا مقولة (علي بن



أبـي طالب): «المرء مخبوء تحت لسـانه» فأنت حين تتكلم تظهر، ويظهر علمك أو جهلك!

فكيـف يمكن لك أن تدخـل حوارًا مع شـخص حول موضوع وأنت لا تعرف كل ما يحيط بما تتكلم عنه؟ أنت إذن كمن يمشـي علـى سـطح الجليد ولا يعرف مناطق الضعف فيـه، وفي أية لحظة يكون عرضة لسقوط مروع يذهب بحياته!

دائمًـا ما كنـت أقول فـي دورات تدريـب المدربيـن: اجعل ما تعرفـه ضعف ما تقوله، وأوضح لهم أنني لا أعني أن يقل ما نقوله، بل يزيد ما نعرفه، فإن لم نكن نعلم فالأفضل أن نصمت ونتعلم.

ومن أروع ما تكلم فيه العرب أنهم قسموا الصمت إلى نوعين، صمت المتدبـر، وصمت الجاهـل العاجز عن الـكلام، فامتدحوا صمت المتدبر، ورفضوا تمامًا صمت الجاهل العاجز عن الكلام، فهل كان العرب يفضلون أن يتحدث الإنسان عن غير علم؟

لم يحـب حكماء العرب قديمًا ما نسـميه الآن بـ«الفهلوة» فهم يحفـزون كل مـن لا يعـرف أن يكسـر حواجـز الخـوف ويتعرف، ويطالبون كل من لا يعلم أن يشجع نفسه ويتعلم.

ألا تشـعر صديقي بخطورة تلك «الفهلوة» التي أصبحت تنتشر في بعض مجتمعاتنا انتشـار النار في الهشيم، حتى صار من لا يفقه أي شيء يفتي ويتحدث في كل شيء؟

أليس معظمنا بتجاهله لهذا الشرط من شروط الحوار أصبح سياسيًا له آراؤه، وعالمًا في الدين يفتي كيفما يشاء، ورياضيًا يمدح هذا ويقترح على ذاك، وطبيبًا يصف الدواء لكل من يسأله أو لا يسأله، وغير ذلك من المهن التي يحرم عليك أن تتحدث فيها بغير علم؟

كم أعشق مقولة: من قال لا أعلم فقد أفتى.. فحقًا إعلان عدم المعرفة يوفر نصف الطريق على الإنسان ليصل إلى المعرفة الحقة، فإن كنت لا تعرف فقل، وابحث عمن يعلمك، وإن كنت تعرف فتكلم وعلّم غيرك وأنت في قمة التواضع والسكينة.

17
متــوازنًا

فلا تسع إلى أخذ زمام الحديث بالقوة، لكي لا تدع الفرصة لمتحدثك أن يأخذ فرصة التحدث، أو أن تستمع إليه وقد رسمت على وجهك علامات الاستخفاف بكلامه، فهذه وسائل إغلاق الحوار وليس تدعيمه، كما إنها تدمر العلاقات الإنسانية بعد انتهاء الحوار، وليس هذا هو هدفك بكل تأكيد، تذكر ما قاله (دايل



كارنيجي) في كتابه: «كيف تؤثر في الناس وتكسب الأصدقاء»؛ إذ قال: إذا كنت تريد أن ينفض الناس من حولك، ويسخروا منك عندما توليهم ظهرك وتتركهم، فإليك الوصفة: لا تعط أحدًا فرصة للحديث، تكلم بدون انقطاع، وإذا خطرت لك فكرة بينما غيرك يتحدث، فلا تنتظر حتى يتم حديثه، فهو ليس ذكيًّا مثلك! فلماذا تضيع وقتك في الاستماع إلى حديثه السخيف؟ اقتحم عليه الحديث، واعترض في منتصف كلامه، واطرح ما لديك.

لعل من أعظم أسباب المشاكل بين الأجيال المتعاقبة، عدم رغبة الجيل الأسبق في الاستماع للجيل اللاحق، فقلما تجد أبًا أو أمًّا عندهما القدرة والرغبة في الاستماع لأبنائهما، لأنهما ببساطة مشغولان دائمًا بتوجيه النصائح لأولادهما..

ولست ضد نصيحة الوالدين أبدًا.. لكني ضد الحديث المتواصل المتلاحق الذي لا يعطي لمحدثك فرصة التعليق أو إبداء رأيه فيما تقوله، أو حتى التعبير عن مشاعره تجاه ما تقوله.

أذكركم وأذكر نفسي دائمًا بمقولة الجاحظ: "إن للكلام غاية ولنشاط السامع نهاية، فما زاد عن الاحتمال، ودعا إلى الملال والاستثقال، فذلك الفاضل هو الهذر".

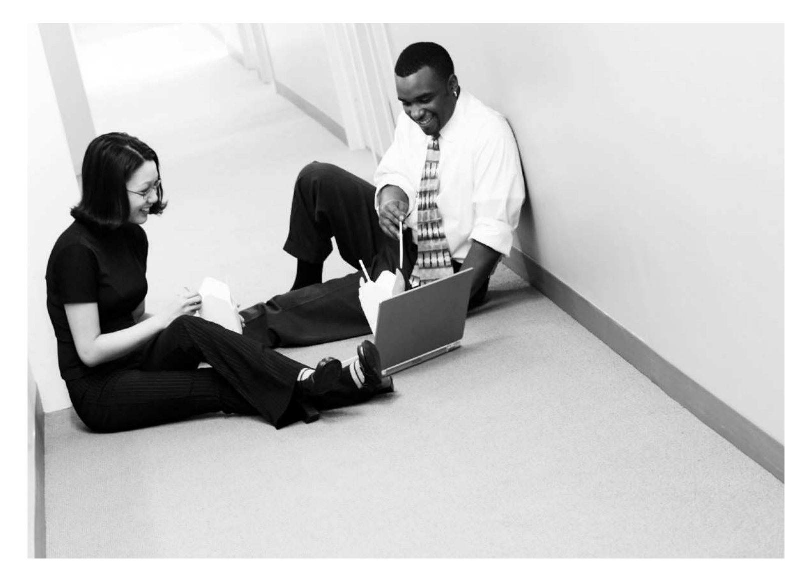
فلا تحول نفسك إلى سارق للكلمات، تتعمد خطف الأضواء من محدثك، وانتبه جيدًا في هذه النقطة على وجه الخصوص.

يقـول "كارل ألبريخـت" فـي كتابـه "الـذكاء الاجتماعـي" إن أصعـب الصفات تلـك التي تكون كامنة فيـك دون أن تدري، وقد راجعت نفسي فوجدت الآخرين يرونني كسارق للكلمات، أتعمد ألا أعطيهـم الفرصـة لإكمـال حديثهـم، وأحـرص علـى أن أكون المتكلم الأوحد".

قـد تصمت الناس كثيرًا ولا يعلقون علـى تصرفك هذا، لكنهم لن يسـتمتعوا بهذا التصرف بالطبع، فهم يرونك كسـارق للحظات متعتهـم فـي الحوار، ومصـادر لحقهم فـي الرد، ومن ثـمّ يفقدون شهيتهم وقدرتهم على التواصل معك.

18
ودودًا

فـإن ابتسـامتك أثناء الحوار تفتح قنوات وقنـوات من التواصل العقلـي بينك وبين الطرف الآخر، واحذر أن تخيف الطرف الآخر أثنـاء الحـوار بتهويـل مقالتـه، فالبعض يهوِّلـون أقـوال الآخرين، ويحمِّلون كلامهم مـن الضخامة ما لا يخطر إلا في نفوس مرضى القلوب، لماذا؟ لئلا يتجرأ أحد على القول بمثل ما قالوا، أو نصرة



مـا ذهبوا إليه، فيحاول المحاور -أحيانًا- أن يحيط القول المردود بهالة رهيبة فيقول: هذا القول كفر، وهذا فسـق، وهذا بدعة، وهذا خـرق للإجماع، وهـذا مصادمة للنصوص الشـرعية، وهـذا اتهام للعلماء، وهذا منافي للعقل والمنطق، وهذا قول يفتح باب الفساد، وهذا قول ضـد الديمقراطية، وهذا قول الظالمين الخائنين، ويظل يهـوِّل ويطـول ويضخم العبـارات، بحيث يشـعر السـامع أنه قول خطير، يجب البعد عنه، وعدم التورط في قبوله، أو الاقتناع بحجة من تكلم به، وقد لا يكون القول كذلك.

لا أنكـر أن مـن الأقـوال ما يكـون فعلًا كفـرًا أو فسـقًا أو بدعة أو خيانـة أو حقًـا أريد به باطـلًا أو غير ذلك من الأهداف السـيئة، لكـن الهدف من الحـوار أن تثبت هذه الادعاءات بالحجة والدليل وتقنع الطرف الآخر بقناعتك هذه، لا أن تخيفه وتخيف من يستمع إليـه من ترديد مثل هذه الأقـوال دون أن يفهموا، حتى إن أطاعوك للحظـة، فإنهم لن يطيعـوك دائمًا، ولن يكون حـوارك مثمرًا معهم بعد ذلك.

أذكـر موقفًـا كاد يقتلنـي مـن الضحـك، فقـد كان ابنـي وابنتي يتحدثان مع أمهما، وقد سـألتهما عن رأيهما في تغيير وضع جهاز التلفزيـون فـي المنـزل، فقـد كانت تفكر فـي وضعه فـي غرفة من غرفتيهما، فقال ابني ببراءة: اجعليه في غرفتي أنا، وبالطبع فإن هذا الـكلام لم يعجب أخته، إذ رأت فيه حقًا ليس له، وأرادت أن تقنعه

بتغيير كلامه، فقالت له بصوت غاضب، ولهجة حاسمة: أتدري معنى كلامك هذا؟ فإذا بابني يشعر بخطورة الكلام، لكنه لم يفهم وجه الخطورة على وجه التحديد، فتغيرت ملامح وجهه، ونظر إليها بجدية، وإن كان لم يستطع أن يخفي بعض ملامح الخوف من وجهه، وقال: لا أعرف، ما معناه؟

وهنا انفجرت ضاحكًا وسألته: لماذا خفت؟ فقال: لا أعرف لكني شعرت أن هناك شيئًا لم أفهمه، فطريقتها أشعرتني أن هناك شيئًا لم أنتبه له قد يترتب على كلامي وله أضرار كبيرة، أو أنني ضايقت أحدًا بكلامي هذا.

وبالطبع لو طبقنا هذه الطريقة غير الودودة في حواراتنا، فإننا سنفقد كل قنوات الاتصال مع الآخرين، ونفقد قدرتنا على الحوار المنطقي الفعّال.

19
مختصرًا

فالبلاغة هي حسن الإفهام وإيصال المعنى، وكثرة الحديث تشتت الذهن، بمعنى أنه ينبغي أن يكون لكلامك هدف تسعى إليه، وأن تكون عالمًا بقدرة من يحدثك على الاستماع إليك، فإن زاد كلامك عن قدرته، فهو لا يسمعك، تخيل أمًا تنصح أبناءها كل حين بنفس النصيحة، إنهم إن استمعوا إليها مرة، فتأكد أنهم لا



يستمعون في المرة الثانية، وسوف يعاندون في المرة الثالثة، وهذه طبيعة النفس البشرية سرعة الملل والسأم من النصح، وكما كان أبو موسى الأشعري يقول: «أتخولكم بالموعظة كما كان النبي – ﷺ – يتخولنا بها» أي أختار الوقت المناسب للنصيحة.

يسألني بعض الناس عن أبنائهم وكيف يتعاملون معهم، فكنت أجيب دائمًا: غيّروا البيئة المحيطة بهم، وقللوا أوامركم ونصائحكم يشعر أبناؤكم بالراحة ويستجيبوا لكم، وهذه حقيقة أن كثرة الكلام تفسد العقل والروح، فكما قال حكماء العرب: من كثر كلامه كثر خطؤه، ومن أعجب بكلامه أصيب في عقله.

فلم نكثر من الكلام إن كان القليل يؤدي الغرض؟

كذلك كثرة الأمثلة عند البعض تسبب الملل الشديد، خاصة في مجال التعليم، نعم، الأمثلة ضرورية لشرح المعلومات وبيان أثرها، لكن كثرة الأمثلة على نقطة واحدة يصيب المستمع بشعور ممل ويفقد قدرته على التواصل مع المحدث.

كذلك للبعض لزمات كلامية تتكرر كل حين دون سبب، ألا تذكرون ذلك المثال الشهير الذي يظهر فيه شخص بدائي الثقافة كلما تحدث كرر كلمة «لا مؤاخذة» إنه يصيبك بالملل ويأخذ تركيزك مع لزمته الكلامية، ويبعدك تمامًا عن صلب الموضوع.

20
مستقبلا

فالإصغاء إلى الآخرين فن قَلَّ من يجيده، فأكثرنا يجيد الحديث أكثر من الاستماع، والله سبحانه وتعالى جعل لك لسانًا واحدًا، وجعل لك أذنين حتى تسمع أكثر مما تتكلم، فلابد أن تستمع جيدًا، وأن تستوعب جيدًا ما يقوله الآخرون، فاجعل أذنك للمحدِّث، وأقبل عليه بوجه جاد مستمع، وتأمل ما قاله، فهذا



دليـل على قوتك، وقدرتك على الحوار، وإذا وجدت ملاحظات، فيمكن أن تسجلها في ورقة لتتحدث فيها بعدما ينتهي من حديثه.

وانتبـه لأنواع الاسـتماع، فهناك اسـتماع واع، وهـو ما أحدثك عنه، وهناك اسـتماع مهمل، تفكر أثنـاءه في أفكارك أنت، وبالتالي تقطع التواصل لحظتها بينك وبين الطرف الآخر، وهذا خطأ كبير، فلو شـعر بهـذا الآخـر فإنه لن يسـتمع لك أيضًـا، وهناك اسـتماع المنتصر لفكره، فهو يعطي الآخر شـعورًا بأن كلامه يوقعه في خطأ كبير، وأنك مضطر لاستماعه على مضض، مما قد يحفزه ضدك.

لعل من أكثر الأسباب شيوعًا في المشاكل الزوجية عدم إصغاء أحـد الطرفين للآخر، أو عـدم إصغائه باهتمام، ويوجه هذا الاتهام غالبًـا للرجـال فهم لا يصغـون باهتمام كما تقول كثير من النسـاء، وقد تجـد بعضًا من الرجـال يوجهون ذات الاتهام لنسـائهم، فهن مشغولات عنهم أثناء حديثهم.

وحقًا من أكثر ما يمنع التواصل أن يشعر أحد الطرفين أن كلامه لا يصـل للطـرف الآخـر كما يتوقعه هـو، وأن ذلك يحـدث نتيجة لعـدم رغبـة الطرف الثاني للاسـتماع، مـع العلم أن الاسـتماع هو الطريقة الأولى للتواصل!

ذكر سـتيفن كوفي أن أبًا جاءه يشـكو سوء العلاقة بينه وبين ابنه المراهق قائلاً: لا أستطيع أن أفهم هذا الولد، إنه لا يسمعني.

فقال له الكاتب: (هل يمكن أن تعيد عليّ ما قلته). فأعاد عليه ما قاله.

فرد عليه ستيفن كوفي: أنا لا أفهم ما تقوله، إذا أردت أن تفهمه لابد أن تستمع إليه أنت، لا أن يستمع إليك هو!.

فكيف تتحدث مع شخص لا تفهمه؟ ابدأ أولًا بفهمه عن طريق الاستماع له، ثم تحدث بما عندك من أفكار تريد إيصالها له.

21
غير عاطفي

فالحوار العاطفي يجعل المتحاورين يتمسكان بأفكارهما، وهذا ما لا نريده من أي حوار، ففي حال انتقادك لفكرة ما، انتقد الفكرة دون أن تؤكد على نسبتها للطرف الآخر، بل انسب للطرف الآخر كل الأفكار الصحيحة فقط، أما الأفكار الخاطئة التي ذكرها في حواره، فانتقدها دون أن تنسبها إليه، حتى تجعله يشترك معك في نقدها ورفضها.



ومن الأساليب المتبعة في هذه النقطة أن تعيد صياغة ما قاله مع تصحيحه، فتقول له: فهمت أنك تعني كذا وكذا، وهذا يعطيه فرصة ليراجع كلامه مرة أخرى، كذلك إن أردت أن تنتقد مكانًا يعمل فيه أو شيئًا كتبه أو رأيًا صرّح به، فانتقد دون أن تؤكد على نسبة هذا الشيء له، بل قل رأيك مع التأكيد على أنها وجهة نظر تحتمل الصواب والخطأ، وأنه قد يكون هناك وجهات نظر أخرى في الموضوع.

هل تذكر سبب رفض كفار قريش للتسليم ببعثة الرسول ﷺ؟

إنها عاطفة الكبر، ورفض الصواب من الآخرين لمجرد أنه أتى من الآخرين ولم يأت مني؟

وبعيدًا عن مجال الدعوة النبوية، تذكر دائمًا تلك المقولة: إن أردت لفكرتك الانتشار، فاجعل الكل يؤمن أنه صاحبها.

أو ابتعد بحوارك عن الشكل العاطفي، فأنت لا تناقش أشخاصًا إنما تناقش أفكارًا وأساليب.

كنت ومازلت في دورات تدريب المدربين أمنح كل مدرب فرصة للحديث، وأمنح بقية زملائه فرصة للتعليق على أدائه، بثلاث سلبيات وثلاث إيجابيات، مع التأكيد على نقطة في غاية الأهمية، وهي أننا لا ننقد شخصًا، إنما ننقد أداء، فلا تعليق على الشخص على الإطلاق، بل إننا لا نذكر اسمه على الإطلاق أثناء التعليق، إنما نقول: الأداء السابق كان كذا وكذا...

ومما أذكره أن طه حسين في سيرته الذاتية «الأيام» كان يتحدث عن نفسه بضمير الغائب دائمًا، ويمنح نفسه أسماء يستطيع من خلالها أن يتحدث عن نفسه، فمثلًا كان يسمى نفسه في الجزء الأول باسم الصبي، ثم حوّل الاسم إلى صاحبنا بعد ذلك في الجزئين الثاني والثالث، ولعل هذه الطريقة ليمنح كلامه موضوعية، وليبعد الجزء العاطفي عن الحوار، فيتمكن من امتداح نفسه إن أحب، أو ذم نفسه في بعض المواقف دون لوم من القارئين.

22
مـتــســعًا

فـلا تغلـق الأبـواب تمامًـا أمـام محـاورك إذا شـعرت بضعف منطقـه، بل امنحه الفرصة لينسـحب دون إحراج، لأنك لو أغلقت أمامه باب الهروب، فلن يجد أمامه إلا التشبث بفكرة خاطئة حفظًا لمـاء وجهه، وهذا ما لا تريده، فدائمًا امنحه تلك الفرصة الأخيرة، بـأن تقول له: أعرف أن هدفنا واحد لكننا اختلفنا في طريقة التعبير عنه، فهذا يجعله يوافقك في الرأي ويستجيب للصواب.



تخيـل معي قطة دخلت غرفة تمتلئ من البشـر، وفزعت منهم، كيف ستتصرف؟

طالمـا كانت ترى البـاب مفتوحًا، فإنها ستسـعى للوصول إليه دون أن تمس أحدًا من الواقفين، لدرجة أنها قد تجري في حركات بهلوانية وتشعرك أنها تسير على الحائط في سبيل الوصول إلى هذا الباب، لكنهـا لن تتردد لحظة واحدة فـي مهاجمة كل الموجودين فـي الغرفـة لحظة أن ترى البـاب قد أغلق، وأن مهربهـا الوحيد لم يعد موجودًا.

إصـرارك على انتزاع اعتراف محدثك بخطئه، غالبًا ما سـيؤدي بكمـا إلـى اختلاف أشـد، ليس فقط فـي وجهات النظـر، لكن في طبيعة التعامل، وتضييع الصفاء بينكما.

كثيـرًا ما كنت أناقش بعض طلابي، وحيـن أراهم مصرين على رأي مـا، آخذ في حوارهم نقطة نقطة، فإذا شـعرت بانخفاض نبرة الاختلاف في كلامهم، أتعمد إرشـادهم إلى الباب الذي يخرجون منه من الحوار مرفوعي الرأس محفوظي ماء الوجه، فأنهي كلامي بـأن وجهة نظرهم تسـتحق التفكير وسـوف أراجـع كلامهم، وإن كنت أظن أننا متفقين الآن على الصواب، لكنني سـأراجع ما قالوه فإن وجـدت رأيهم صوابًا سـأخبرهم فورًا.. وهكـذا أنهي الحوار بشـكل شـبه معلق، دون أن أضيق الخناق عليهـم، فكنت أرى في

عيونهم الشكر وإن لم تنطقه ألسنتهم، ليس شكرًا على تصويب معلومة إنما شكر على عدم خنقهم أو إحراجهم.

ولا أنسى أبدًا صديقًا لي كنت أتعجب من طريقته في الحوار، فكان يستمع بكل تركيز، وبعد أن أنهي كلامي، يقول: تمام.. تمام.. لكني أرى... ويبدأ في سرد وجهة نظره دون أن يشعرني لحظة أنها عكس كلامي، بل قد يستشهد بأجزاء من حديثي، وبعد أن أتركه وأعود منزلي وأفكر فيما قاله، أجد أن كل كلامه كان عكس كلامي تمامًا، وأن كثيرًا من كلامه كان حقًا واضحًا، لكنه ترك لي الباب مفتوحًا على مصراعيه لأخرج من الحوار دون أن أشعر بانهزام، بل يتركني قادرًا على تقبل الصواب الذي قاله مع وافر الاحترام له ولكلامه.

23
سهلا

فتجنب استخدام المصطلحات المعقدة والأساليب المركبة في الحوار، فهذا ما يسمى بالحوار من البرج العاجي، وبالتالي سيتهمك محاورك بعدم الواقعية، وأنك حالم لا تنتمي لعالمنا، أو أنك مغرور تحاول إظهار علمك في غير مكانه، كما إن اللغة السهلة الواضحة تصل إلى عقول وقلوب المستمعين دون قيود وببساطة وسهولة.



فمـا تجـد في كلام سـيد الخلق سـيدنا محمـد ﷺ كلامًا يفوق عقول البشـر، ولا تجد منه مصطلحات نعجز عن فهمها أو نحتاج إلـى كتب ومراجـع لنفهم المقصود منها، فهـو يحدث الناس على قـدر عقولهم، ويقبل من المـرأة البدوية التي لا تعرف شـيئًا، يقبل منهـا أن تقول إن الله في السـماء، ويقبل من غيرهـا الكثير والكثير من المفاهيم ويبسط الدين لكل إنسان على قدر مستواه.

ولعلي لاحظت شيئًا هامًا في كل الحضارات القديمة والحديثة، أنها كلما ارتقت الحضارة وعظم شـأنها، سـهلت لغة الحوار فيها، فصـارت الكلمـات أسـهل والتراكيـب اللغويـة أيسـر، وإن كانت المعانـي تصيـر أكثر عمقًـا وتحليـلًا، وكلما كانت الحضـارة أكثر بدائيـة وأقل تحضرًا، كانـت كلماتها أكثر فخامة وغلظـة وتعقيدًا، وكانت معانيها أكثر سطحية وسذاجة!

راقـب هذه الملاحظة حولك، سـتجد أن كثيرًا جدًا من الأميين يسـتخدمون كلمات رنانة كبيـرة في مواقف لا تحتملها، على حين تجد نفسـك مبهورًا وأنت تسـتمع إلى أمثال الدكتـور أحمد زويل حين يحدثك عن الحياة بكلمات بسـيطة جدًا، يفهمها كل مسـتمع مهما كانت ثقافته.

ترى أيهما أصعب: أن تعبر عن رأيك ومشاعرك بكلمات فخمة قويـة صعبـة التراكيب؟ أم أن تعبر بكلمات بسـيطة سـهلة مفهومة للجميع؟

الإجابـة لـن تكون صادمـة للكثيريـن، فالتعبيـر باللغة السـهلة الميسـورة البسـيطة أصعـب وأكثـر مشـقة، ولهـذا فكتابـة الأدب للأطفـال أصعب من كتابته للكبار، ذلك أن عملية التيسـير لا يقوم بهـا إلا متمكن من لغته وأدواته، لكـن التفخيم والتعقيد لا يقوم به إلا كل سطحي.

24
مــهــذبًا

فاختر الألفاظ المناسبة للحوار، والتي لا تثير نفس محاورك أو تثير السـامعين، فإن من شـروط الكلام الجيد كما وصفه الحكماء العرب: أن يكون للقول داع يدعو إليه، وأن يكون على قدر الحاجة، وأن يأتي في وقته المناسب، وأن تختار له الألفاظ المناسبة.



ومـن التهذيـب كذلـك أن تحـاور كل إنسـان على قـدر عقله، فتكون أمثلتك له من بيئته التي يفهمها، وبالألفاظ التي يتقبلها، ولا يشعر معها بالتقليل من قيمته أو إهانته، وبالأمثلة التي لا تثير غضبه أو إحساسه بالحرج.

فمـن قواعـد اللغـة أنها تتطـور لتحذف بعـض الكلمـات التي تسـتخدم للإشـارة إلى مـا يتحرج الإنسـان مـن ذكـره، خاصة إذا انتشـرت تلك الكلمة وأصبحت لا تكفي حياء الشـخص وخجله، فتجـد اللغـة تتطور لتحذف تلـك الكلمات وتحـل محلها كلمات أخرى، بل وتجد مستخدمي اللغة يهربون منها إلى اختصارات من لغات أخرى إن لم يجدوا فيها ما ينجدهم من هذا الحرج!

ألا تجد على سبيل المثال كلمة «الحمام» في وقت من الأوقات كانـت تسـمى «الخـلاء»، ثم اختفت تلـك الكلمة من الاسـتعمال الشـائع، ليحل محلها «المسـتراح» ثم تختفي تلـك الكلمة ويحل محلهـا «الكنيـف»، وتختفي هـذه أيضًا ويحل محلهـا «التواليت» وغيرها وغيرها.. ويختلف الأشـخاص في كل مدينة عن الأخرى في تحديد مصطلح يعبر عن هذا الاحتياج الأساس للإنسان.

فإن كانت اللغة تتسـع لكل هذا التطور من أجل مراعاة مشـاعر الإنسـان وحرجـه، فكيف لا تتخير أنت كلماتك مـن بين كلماتها، لتمنع الحرج عن نفس مستمعك ولا تشعره بإهانة أو ضيق.

حقًا رب كلمة تتلف نفسًا، ورب كلمة تصنع حياة، والفارق بينهما كبير، فالأولى بحث صاحبها بين مفردات لغته حتى وجد الكلمة المناسبة التي تنفع الناس، والثانية لم يبحث صاحبها سوى مخلفات اللغة ليستخدم كلماته سلاحًا قاتلًا يوجهه إلى صدور الناس.

يمكنك أن تطلب من ابنك المذاكرة بأكثر من عشر جمل، لكن ترى مع أيهم سيستجيب؟

دائمًا أراك متفوقًا ناجحًا.. بارك الله لي فيك..

مثل من من العظماء تريد أن تكون في مذاكرتك؟

أراك تنهي مذاكرتك مبكرًا ما شاء الله.. ألا تحتاج لبعض المراجعة؟

ذاكر.. فأنا متأكد أنك من المتفوقين هذا العام إن شاء الله.

هل ذاكرت دروسك اليوم؟

قم وذاكر فوقت الامتحان قد اقترب..

ذاكر خيبك الله.. أنت دائمًا تضيع وقتك أيها الفاشل.

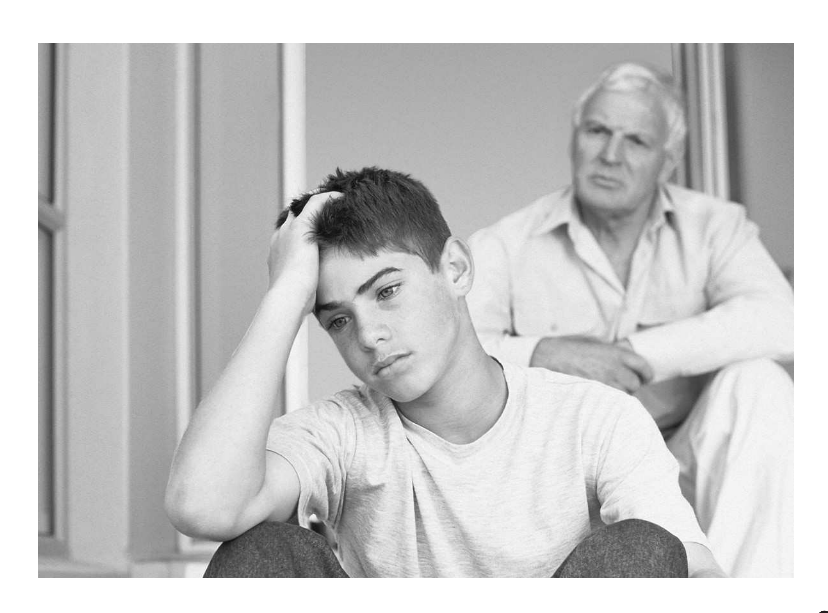
حسبي الله ونعم الوكيل في مذاكرتك يا شيخ!!

25
مــحـــــاذرًا

وختامًا احذر الوقوع في شباك أحد هذه الحوارات غير البناءة:

(ا) حوار التعجيز: طلب السـلبيات في الآخر، ومطالبته بما يعجز عن ذكره لمجرد إظهار ضعفه.

(ب) الجدل البيزنطي: محاولة التفوق على الخصم بأي وسيلة.



(جـ) حوار الاستكبار «أعلى - أدنى»: وهو حوار قائم على تسلط طرف على طرف، (آمر ومستجيب). ومنه قول فرعون: ﴿ مَآ أُرِيكُمۡ إِلَّا مَآ أَرَىٰ وَمَآ أَهۡدِيكُمۡ إِلَّا سَبِيلَ ٱلرَّشَادِ ﴾.

(د) حوار الذل «أدنى أعلى»: ويقوم فيه الطرف الأدنى بتملق الأعلى بصورة تفقد كلا الطرفين كرامتهما الإنسانية.

(هـ) الحوار السطحي: كلمني.. لكن لا تلمس العمق.

(و) الحوار الإقصائي: أتحاور معك، وأنا موقن أنك خطأ.. لكني أحاول إفهامك.. ولست مستعداً لأن تُفهِمني شيئاً لأنني أفهم كل شيء!!

(ز) الحوار الطائش..



الحـــوار الطـائـــش!!

هل سمعت عزيز القارئ قبل اليوم عن الحوار الطائش؟!!

إنه حوار نمارسـه كثيرًا في كل منتدياتنـا تقريبًا، وفي كل بيوتنا، وكل مدارسنا ومجالسنا وأماكن أعمالنا..

حوار صرنا نمارسه دائمًا دون أن ننتبه لمدى الطيش فيه، ومدى الخسارة التي نتعرض لها حين نمارسه!!

ألا وهو الحوار ذو الأهداف المتطورة..

لا تتعجـل وتغضب من هذه الأسـماء المثيـرة التي أضعها لهذا الحوار، فالإثارة لم تأت بعد..

حيـن يسـألك أحد الأشـخاص عن رأيك في شـيء مـا، فلماذا تجيبه؟



هل سألت نفسك هذا السؤال من قبل؟ لماذا أجيب من يسألني عن رأيي في موضوع ما، أو في شيء ما؟

الإجابة المنطقية: أجيبه لأظهر رأيي لأنه سأل وطلبه!!

فماذا إن خالفك الرأي وأظهر رأيًا آخر يعارض رأيك؟!

أحاول أن أثبت له صحة رأيي..

وهنا يأتي سؤالي أنا الذي أشرح به سر التسميات العجيبة التي وضعتها لهذا الحوار: لماذا تثبت له صحة رأيك؟

ألم يكن هدفك في البداية أن تظهر رأيك فقط، ولأنه سألك فقط؟

أليس هذا تطويرًا للهدف من الحوار دون قصد منك؟

ألست هنا مجرد رد فعل لتصرفات الآخر؟

فإن استمر الجدال بينكما، وأظهر اعترافه أخيرًا باقتناعه برأيك، أجد البعض إما أن يستمر في الجدال حتى يحصل على هذا الاعتراف صريحًا، ولا يكتفي بمجرد الإشارة التي يظهرها المتحدث الآخر، وإما ينطلق في أناشيد النصر معلنًا فوزه على خصمه في هذا الجدل المثير، هذه الأناشيد التي على شاكلة: ألم أقل لك منذ البداية، أو: أنت هكذا دائمًا، تجادلني ثم تعترف في النهاية!!

ألا يسـتحق هـذا الحوار فعلًا أن يسـمى بالحـوار الطائش؟ إنه حـوار لا يحدد أهدافًا يسـعى إلى تحقيقها، إنما يطـوّر أهدافه تبعًا لتطـورات الكلام، ولا يكتـرث كثيرًا لحجم المشـاكل التي يمكن أن تحدث بين الناس بسـبب التشاحن وظهور العاطفة في الحوار، فـكلٌّ في هـذه الحالة يدافع عـن رأيه هو، وليس عـن رأي صواب رآه، يدافـع عن ملكية خاصـة تمثله، وتمثله نظرتـه للأمور، وليس عن وجهة نظر تقبل الخطأ كما تقبل الصواب!!

إنه عدم الفهم الدقيق لما نريده في حواراتنا!!



ومتى ينتهي الخصام؟!

يبدو أن زوجتي قد يحق لها أن تحذر بنات جنسها من الارتباط بمن يعملون في مجال تطوير المهارات أو أي مجال مرتبط بالتفكير والإبداع عامة!!

ففي أحيان كثيرة أكون مخطئًا في شيء ما، وحين أراها غاضبة وأسارع بالاعتذار، أتعجب كون غضبها لم يزل بنفس سرعة اعتذاري، فأسألها: إن كنت قد اعتذرت، فلم أراك ما زلت غاضبة؟

تقول: لأن المشاعر لا توجد لها أزرار تحكم..

وغالبًا لا أصمت..

وأعاودها السؤال: أهناك حدث ما تنتظرين حدوثه ليهدأ غضبك؟

ولا أدري حقًا لماذا يغضبها هذا السؤال أيضًا، لكنها عادة ما تقول: اتركني الآن وسوف أكون بخير بعد قليل..

وهنا يداعبني شيطاني لأسألها: أهناك وقت محدد يمكنني أن أنتظره ليزول غضبك هذا؟

وعادة لا أنتظر إجابة هذا السؤال منها!!

لكني أسألكم جميعًا: حين نغضب من حدث ما، أو تصرف من شخص ما، فهل ندرك حقًا طبيعة غضبنا، ونحدد الهدف منه، أم يكون مجرد شحنة عصبية غير موجهة، وننتظر أن تتغافل عقولنا عنها دون وعي منّا؟!

أعلم أن الغضب قد يكون مسيطرًا على الإنسان، لكن فهم هذا المعنى قد يفيد بصورة كبيرة فيما بعد، فحين أزرع في عقلي سؤال هام جدًا: ماذا أريد بغضبي هذا؟

وأكرر هذا السؤال على نفسي كلما تمكنت من الحديث إليها، ربما أتمكن حقًا من كبح جماح غضبي في مرات كثيرة، حين لا أجد سببًا أو دافعًا لاستمرار هذا الغضب..





اعــرف نفــســـك..

ختامًا تحتاج بشـدة إلى معرفة نفسك، ومعرفـة طبيعـة شـخصيتك إن كنت تريد لحواراتـك النجـاح فـي إتمـام التواصل الفعال مع الآخرين.

ولعـل أفضـل طريقة تمكنـك من فهم نفسـك، أن تجـري هـذا الاختبـار الـذي يصـل في تصنيفك إلى دقة لم تعهدها من قبل في أي اختبار تحليل آخر..

أتـركك مع هـذا الاختبار الـذي أرجو أن يحصل على انتباهك وتركيزك ووقتك المناسب..

مـــايـــرز بـــيـــرجـــز!!

لعل هذا الاختبار هو الأصدق والأدق بيـن كل الاختبـارات النفسـية التـي قـد

نجربهـا أو نسـمع عنها فـي عالم تحليل الشـخصيات، ففـي بداية القرن العشـرين طور عالم النفس السويسـري كارل يونج المتوفى عام 1961 م ـ وهو طالب لدى عالم النفس الشهير سيغموند فريد ـطـور نظريـة في أنماط الشـخصية حدد فيها ما أسـماه بالوظائف الأربع والاتجاهات الأربع في أساس الطبيعة البشرية .

وقال لكل شـخص وظيفة مسـيطرة عليه عند الولادة وهي إما : التفكير أو الشـعور أو الاحسـاس أو الحـدس، والوظيفة هي التي تحدد اتجاهات البشر إما اجتماعي أو متحفظ أو حاسم أو تلقائي.

بعد ذلك عكفت الباحثة كاثرين بركز، وابنتها إيزبل بيرجز مايرز على دراسـة نظريـة يونج وتطويرها مـا يقارب من خمسـين عامًا؛ لمعرفـة أنماط الناس ومن خـلال الأبحاث والتجارب، وتوصلت إلى نتائج رائعة في معرفة أنماط الناس وشخصياتهم، ووضعا علم أنماط الشـخصية مايرز بيرجز، وقد تم تطبيق اختبار الأنماط على ملايين البشر بأكثر من 30 لغة ويعتبر أشهر مقياس نفسي عام على الإطلاق.

وتبرز أهمية هذا المقياس من أنه أجري على ملايين الأشخاص فـي العالم وبلغت نسـبة مصداقيته 85 ٪ ونسـبة الخطأ لم تتجاوز 15 ٪ فقط.



الاختـــبـــار:

1 أنا أميل إلى أن أكون أكثر نشاطًا عندما :

(ا) أكون مع الآخرين.

(ب) أفكر في نفسي.

2 عندما أكون في نشاطات اجتماعية، فإن نشاطي وحيويتي تزداد :

(ا) في نهاية اللقاءات، وقد أكون آخر شخص يغادر.

(ب) في بداية اللقاء ثم أشعر بالتعب وأود الذهاب للمنزل للراحة.

3 أي العبارات أقرب إليك :

(ا) أفضل الذهاب مع الأصدقاء إلى مكان به الكثير من الأشخاص مع فرصة للتفاعل معهم مثل الأندية أو الحفلات.

(ب) أفضل الجلوس في البيت وأن أقوم بعمل شيء خاص مع أصدقائي لوحدنا مثل مشاهدة فيديو أو التلفاز أو تناول وجبة عشاء معًا.

4 عندما أكون مع ا لأصدقاء فا ٔنا:

(ا) أتكلم كثيرًا.

(ب) أكون منصتاً ومتحفظاً حتى أشعر بالراحة معهم، وعندها أبدأ بالحديث معهم.

5 لمكان ا لذي تعرفت فيه على أغلبية أصدقائي هو:

(ا) في الخارج، مثل الحفلات أو الأندية أو العمل والنشاطات الترويحية وغيرها، أو عندما يقدمني الآخرون لهم.

(ب) عن طريق بعض النشـاطات الخاصة واللقاءات الخاصة عندما يقدمني أصحابي الحميمين أو أفراد عائلتي لهم.

6 لدي:

(ا) الكثيـر مـن المعارف والأصدقـاء الخصوصيين (وأحيانا القليل منهم).

(ب) القليل من الأصدقاء الخصوصيين.

7 أصدقائي يقولون عني أنني:

(ا) كثير الكلام وقليلاً ما أجلس صامتًا.

(ب) قليل الكلام وأميل للاستماع لهم.

ضع مكان الإجابات (ا) الحرف (E)

ومكان الإجابات (ب) الحرف (I).

1 أنا أجمع المعلومات أفضل عن طريق:

(ا) خيالي وتوقعاتي لما يمكن أن يكون.

(ب) إحساسي بالواقع وبالمكان الحالي والزمن الحاضر.

2 أنا أثق أكثر:

(ا) بالحدس وفهم معاني الأمور.

(ب) بالملاحظة الدقيقة للأشياء والتجارب العملية الواقعية.

3 عندما أكون مع أصدقائي، فأنا أفضل أن أتحدث عن:

(ا) المستقبل وكيفية ابتكار الأشياء وتطويرها واحتمالات الحياة. مثال: أتكلم عن الاختراعات العلمية الحديثة أو عن أفضل الطرق للتعبير عن مشاعري وأحاسيسي.

(ب) الأمور الواقعية والمادية والعملية (الزمن الحاضر والمكان الحالي). مثال: تفاصيل رحلة جميلة قمت بها أو ملابس.

4 أنا من الأشخاص الذين يفضلون أن يفهموا:

(ا) الصورة الكلية أولًا.

(ب) التفاصيل أولًا.

5 أنا من الأشخاص الذين يفضلون:

(ا) العيش في عالم من الخيال والأحلام بدلا من الواقع.

(ب) التركيز على واقع الأشياء بدلا من تخيلها.

6 أنا في العادة:

(ا) أبالغ كثيراً في وصف الأشياء.

(ب) لا أميل للمبالغة أوترك الأمور تسير على طبيعتها.

7 عندما أقوم بعمل علاقة مع ا لآخرين، فا ٔنا أعتقد أنه:

(ا) هناك مكان للتطوير وللتحسين دائما.

(ب) إذا لم يكن هناك خلل في العلاقة، فلا داعي للإصلاح.

ضع مكان الإجابات (ا) الحرف (N)

ومكان الإجابات (ب) الحرف (S).

1 أنا أتخذ قراراتي عن طريق:

(ا) قلبي أساسًا وأحيانًا مع استخدام القليل من المنطق.

(ب) عقلي أساسًا وأحيانًا مع ما أحب أو أكره.

2 أنا شديد الملاحظة للا ٔمور التالية:

(ا) عندما يحتاج الآخرون للدعم وللتعاطف.

(ب) عندما يكون الآخرون غير منطقيين.

3 عندما أقوم بقطع العلاقة مع شخص ما ، فا ٔنا:

(ا) أترك لمشاعري العنان وأجد قطع العلاقة صعبًا.

(ب) أقطع العلاقة بدون تردد رغم أن ذلك قد يضايقني.

4 عندما أكون في علاقة مع شخص آخر، فا ٔنا أقدر:

(ا) التوافق العاطفي والقدرة على التعبير عن المشاعر.

(ب) التوافق العقلي والقدرة على النقاش بمنطقية.

5 عندما أختلف مع صديقي ، فأنا:

(ا) لا أجرح مشاعره، قد لا أقول شيئًا إذا كان سوف يؤذيه.

(ب) أعبر عن رأيي بصراحة مباشرة لأن الحق حق.

6 الناس الذين يعرفونني يصفونني بأنني:

(ا) حساس ودافئ المشاعر.

(ب) منطقي وصريح في كلامي.

7 أنا أرى أن غالبية خلافي ونقاشي مع الآخرين يحدث:

(ا) بصورة ودية.

(ب) غير ودية إذا كان هناك سبب منطقي لها.

ضع مكان الإجابات (ا) الحرف (F)

ومكان الإجابات (ب) الحرف (T).

1 إذا كان لدي مال ووقت ودعاني صديق للسفر معه، فأنا عادة:

(ا) أقوم بالتأكد من جدول أعمالي أولاً.

(ب) أحزم حقائبي فورًا وأسافر معه بدون تفكير.

2 عندما أذهب للقاء صديقي، فأنا:

(ا) أتضايق كثيرا إذا تأخر عن الموعد.

(ب) لا أشغل بالي كثيرا لأنني أتأخر في العادة عليه.

3 أنا أفضل:

(ا) أن أعرف مسبقًا بتفاصيل اللقاء (أين ومع من والمدة)!

(ب) أترك الأمور تسير على طبيعتها دون تخطيط مسبق.

4 أنا أفضل أن يكون مجرى حياتي بناء على:

(ا) جدول مواعيد وتنظيم مسبق.

(ب) التلقائية والعفوية .

5 أكثر الأمور التي تحدث لي أنني:

(ا) أحضر في الموعد والآخرون يتأخرون.

(ب) أحضر متأخرًا والآخرون يحضرون في الموعد.

6 أنا من الأشخاص الذين يفضلون أن:

(ا) أحسم أمري وأصل إلى قرارات محددة.

(ب) أترك خياراتي مفتوحة وأن أجمع المعلومات.

7 أنا من الأشخاص الذين يفضلون أن:

(ا) يستمروا في العمل حتى إتمامه.

(ب) الاستمتاع بعمل أكثر من شيء في الوقت نفسه.

ضع مكان الإجابات (ا) الحرف (J)

ومكان الإجابات (ب) الحرف (P).

اكتب الحروف الأربعة التي خرجت بها من المجموعات الأربع، وتعرف على شخصيتك..



1 رئيس الأركان أو المنفذ (ENTJ):

اجتماعي أو انبساطي في تعامله مع الناس، يعتمد على حدسه والحاسة السادسة لتلقي المعلومات، يستخدم عقله في اتخاذ قراراته، وحازم في أداء عمله.

نقاط القوة لهذه الشخصية:

اهتمام كبير بأفكار الناس وطريقة تفكيرهم، بالإضافة إلى حماس ونشاط، ويأخذ التزاماته بشكل جدي، منصف ويهتم بأن يقوم بالعمل الصحيح، جيد في تعامله مع المال، وصريح وغير مجامل، ولديه قدره على التحدث بطلاقة.

يشجع تطوير الذات والنفس في شتى مجالات الحياة، ويستطيع إنهاء علاقاته الشخصية دون التردد أو التراجع، متى ما آمن بصحة قراره، وقادر على تحويل الصراعات إلى دروس يتعلم منها، مع تمتعه بالقدرة على تقبل النقد.

توقعاته ومعاييره الذاتية جداً عالية (قد تكون نقطة قوة وضعف في نفس الوقت)، وقادر على فرض الانضباط في محيطه، وعادة ما يكن مشاعر جياشة للخاصين من حوله.

نقاط الضعف:

توقعاته ومعاييره الذاتية جداً عالية (قد تكون نقطة قوة وضعف في نفس الوقت)، وحماسه للنقاشات والحوارات تجعله يبدو كمجادل، يناقش فقط ليثبت خطأ غيره، بسبب ميله للتحدي والمواجهة، وميله حين يحاور للتغلب على من يحاوره، مع عدم قدرته على الاستماع لغيره.

يميل لأن لا يتقبل الآراء والمواقف التي لا تتطابق مع وجهة نظرة الخاصة، وليس في تناغم مع مشاعر غيره، ويجد صعوبة في التعبير عن عواطفه، وقد يرى ذلك من قلة الأدب.

قد يشعر غيره بالرهبة منه، لقوة شخصيته، ويميل لأن يكون مركزيًا في الإدارة، أي لا يقسم أو يوكل أناس بالمهام، وفي نفس الوقت قاسي وغير متسامح مع الأخطاء، ويميل للسيطرة، وهو بطيء في الثناء، أو قد لا يلاحظ حاجة الآخرين للثناء.

إذا لم يكن مرتاحًا، أو لم يطور نفسه بالشكل المناسب قد يخلق ذلك منه دكتاتورًا، مع ميله لاتخاذ قرارات سريعة، وعندما يكون تحت ضغوطات كبيرة، قد يتسبب ذلك بانفجار غضبه وفقدانه لأعصابه.



❷ العقل المدبر أو العالم (INTJ):

انطوائي في تعامله مع الناس، يعتمد على حدسه والحاسة السادسة لتلقي المعلومات، يستخدم عقله في اتخاذ قراراته، وحازم في أداء عمله.

نقاط القوة لهذه الشخصية:

لا يشكل له النقد أو الخلافات تهديد، وغالبًا ما يكون واثقاً من نفسه، ويأخذ علاقاته والتزاماته محمل الجد.

غالباً ما يكون ذكيًا وقادرًا على أداء مهامه، ويتمكن من ترك العلاقات التي يتبين له فشلها، ولكنها قد تبقى في ذهنه لفترة من الزمن، وهو مستمع جيد، ويحاول أن تكون علاقاته على أفضل حال.

نقاط الضعف:

على العادة فإنه ليس في تناغم مع مشاعر الآخرين، وقد يرى عديم الإحساس في بعض الحالات، ويميل في حالة الخلافات إلى استخدام العقل والمنطق بدلًا من الدعم العاطفي.

ليس جيداً في التعبير عن عواطفه ومشاعره، ويميل للاعتقاد أنه دائماً على حق، ولا يرضى أو لا يقبل في غالب الأوقات باللوم أو تحميله المسؤولية عن الأخطاء، ورغبته في تحسين كل شيء من حوله قد تكون أحيانًا على حساب علاقاته، ويميل إلى تعطيل وإخفاء جانب من شخصيته عن الغير.

3 المخترع أو الحالم (ENTP):

انبساطي في تعامله مع الناس، يعتمد على حدسه والحاسة السادسة لتلقي المعلومات، يستخدم عقله في اتخاذ قراراته، ومتساهل في أداء عمله.

نقاط القوة لهذه الشخصية:

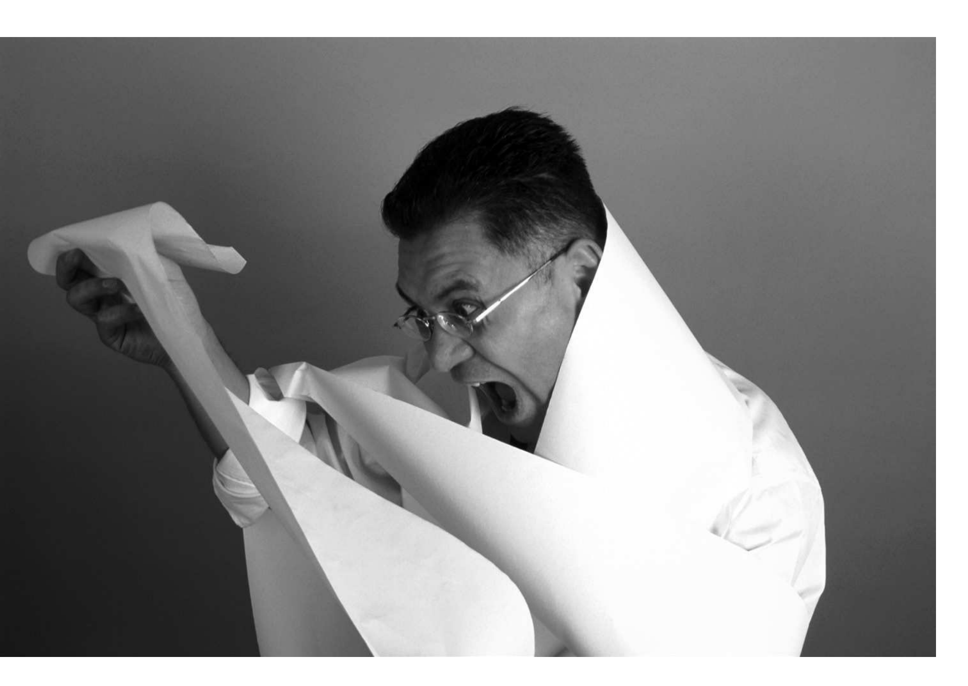
حماسي، متفائل، ومحبوب، ومن الممكن أن يكون جذابًا جدًا، يتقن مهارات الاتصال، ويولي اهتمامًا بالغًا بتطوير نفسه

وتطوير علاقاته الشـخصية، وهو متسـاهل ومـرن، وعادة ما يكون من السهل التعامل والتوافق معه.

صاحـب أفـكار إبداعيـة، وغالـب وقته يعمـل على مهمـة أو يطور خطة، وغالباً ما يكون ذا قدرة جيدة على تحصيل المال لكنه ليس جيدًا في التعامل مع المال وإدارته، ويأخذ علاقاته الخاصة بشكل جدي.

نقاط الضعف:

دائماً ولع بالأشياء الجديدة، وقد يكون هذا على حساب نجاحه الشخصي أو علاقاته، ويميل لألا يتابع العمل على أفكاره وخططه.



حبه للنقاش قد يـؤدي إلى الجدال العقيم، وهو مخاطر لدرجة كبيـرة، ومبـذر في صرفه للأمـوال، مما يجعله غير جيـد في إدارة المال، وعلى الرغم من أنه يأخذ علاقاته الشـخصية بمحمل الجد إلا أنه قد يلقي بها خلفه إن لم يرى تقدمًا فيها.

4 المعماري أو المفكر (INTP):

انطوائـي أو انعزالـي في تعاملـه مع الناس، يعتمد على حدسـه والحاسـة السادسـة لتلقـي المعلومات، يسـتخدم عقله فـي اتخاذ قراراته، ومتساهل في أداء عمله.

نقاط القوة لهذه الشخصية:

يشـعر بالحب والمودة بما يشـبه حب الأطفـال للقريبين منهم، وغالبًا ما يكون متساهلاً وسهل المعاشرة، وعلى استعداد للتضحية لأقرانه.



يعمل بحماس شديد على الأشياء التي تشده، وواسع الإبداع والخيال، ولا يشعر بالتهديد عند النقد أو الصراعات والنقاشات، وغير متطلب، في حاجاته اليومية.

نقاط الضعف:

طبيعته ليست متناغمة مع مشاعر الغير، وبطيء في الاستجابة لمشاعرهم، وليس جيدًا في التعبير عن مشاعره وعواطفه، وإن كان يميل لأن يكون شكاكًا ومشتبهًا بالغير.

عادة لا يكون جيدًا في التعامل مع المسائل العملية، مثل إدارة الأموال، مالم تكن هي مجال عمله.

يجد صعوبة في ترك العلاقات السيئة أو الفاشلة، وحين يتصادم مع مشكلة فهو إما أن يتجاهلها بشكل كلي أو يواجهها بشكل عصبي وغاضب.

5 المدرس أو المعطي (ENFJ):

انبساطي في تعامله مع الناس، يعتمد على حدسه والحاسة السادسة لتلقي المعلومات، ويستخدم عاطفة في اتخاذ قراراته، وصارم في أداء عمله.

نقاط القوة لهذه الشخصية:

لديه قدرة لفظية ومهارة تواصل جيدة، ومدرك لحد كبير بدوافع الناس وأفكارهم، ولهذا فهو محفز، وملهم، ولديه قدرة على إظهار أفضل ما في الناس.

يعرب عن شكره وموافقته بشكل جيد ودافئ، ومرح، لديه روح الدعابـة، مثير، نشـيط، ومتفائل، ولديه قدرة جيـدة في التعامل مع المال.

يسـتطيع المضي قدمًا بعد علاقة فاشلة، على الرغم من أنه يلوم نفسـه، وهو مخلص وملتزم، ويحب أن يرضى جميع الأطراف في حالة وجود خلاف، لأنه مدفوع لتلبية احتياجات ورغبات الآخرين.

نقاط الضعف:

يميـل للحرص الزائد، ويميل لأن يسـيطر ويتلاعب بالآخرين، على حين أنه لا يولي اهتمامًا لاحتياجاته الشخصية.

ويميـل لأن يكـون صارمًا مـع الآراء التـي لا تطابق مـع آراءه، ولهذا ففي بعض الأحيان لا يلاحظ التقاليد الخاصة بالمجتمع وما يلائمـه، علـى الرغـم مـن أنـه حسـاس للغايـة تجـاه الخلافـات



والصراعـات، ويحـــاول أن يغـض النظـر عنهـا ويتجاهلها متى أمكنه ذلك، ومن ثم يميل لأن يلقى باللوم على نفسـه حينما تسـوء الأمـور، ولا يعطي لمجهوده قيمة عندنا تسـير الأمـور في الاتجاه الصحيح.

نظـام القيـم الخـاص به، يجعلـه متصلبًـا في بعـض الحالات، وتلقيـه ومعرفتـه لقيم المجتمع الـذي يعيش فيـه يجعله في بعض الحـالات لا يعرف ما الصواب من الخطأ عندمـا ينتقل لمحيط أو مجتمع آخر.

6 المستشـار أو المحامي (INFJ):

انطوائـي وانعزالـي فـي تعامله مع النـاس، يعتمد على حدسـه والحاسـة السادسـة لتلقي المعلومات، يسـتخدم عاطفة في اتخاذ قراراته، وصارم في أداء عمله.



نقاط القوة لهذه الشخصية:

حنون ومشجع بطبيعته، وحساس ويهتم بمشاعر الآخرين، وعادة ما يمتلك مهارات تواصل جيدة، خصوصًا الكتابية.

يأخذ التزاماته بشكل جدي، ولديه توقعات عالية من نفسه ومن الآخرين. (نقطة قوة وضعف)، ومستمع جيد.

نقاط الضعف:

يميل لأن يتحفظ على جزء من ذاته، وليس جيدًا في التعامل مع المال، أو العمليات اليومية الضرورية.

يكره لحد كبير النقد والصراعات أو الخلافات، ولديه توقعات عالية من نفسه ومن الآخرين. (نقطة قوة وضعف).

17 لبطل أو الملهم (ENFP):

اجتماعي أو انبساطي في تعامله مع الناس، يعتمد على حدسه والحاسة السادسة لتلقي المعلومات، يستخدم عاطفته في اتخاذ قراراته، ومتساهل في أداء عمله.

نقاط القوة لهذه الشخصية:

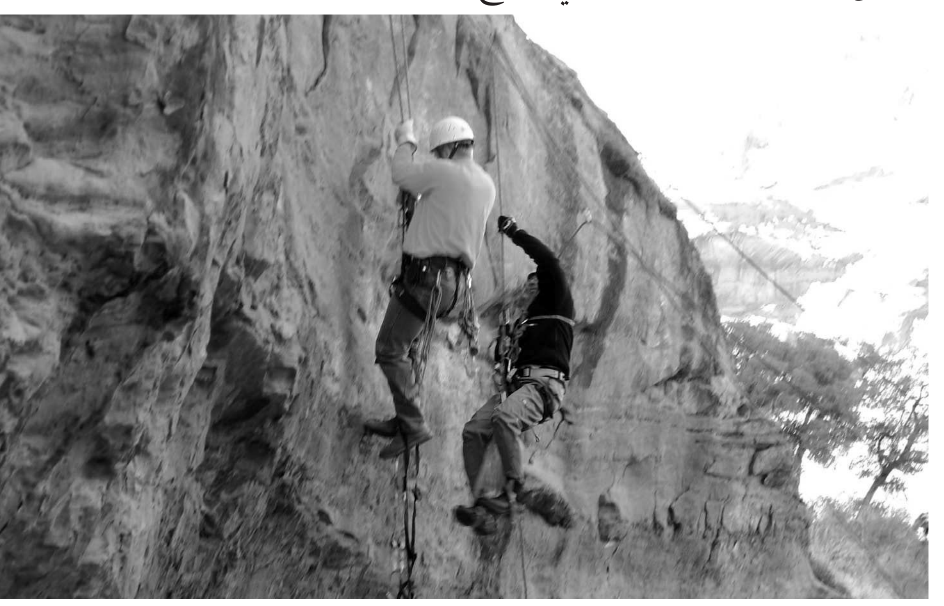
لديه مهارات اتصال جيدة، ويهتم كثيرًا بأفكار الناس ودوافعهم، وهو محفز، ملهم، بإمكانه إخراج أفضل ما في الناس.

عاطفـي ودافـئ المشـاعر، ولديـه حس دعابـة، مثيـر، متفائل، نشيط، وفي النقاشات يحب أن ينتـهي النقـاش برضى الطرفين، لأنه مشغول بحب تلبية رغبات الآخرين، وعـ ادة ما يكون مخلصًا.

نقاط الضعف:

يميـل لأن يكـون لحوحًا، وحماسـه قـد يقوده لأن يكـون غير واقعـي، مـع تجاهله التعامـل مع الأعمـال اليومية البسـيطة.، دفع الفواتير، تنظيف المنزل، ترتيب المكتب...الخ

يتمسـك بالعلاقـات السـيئة حتـى بعـد اكتشـافه لهـا، ويكـره الخلافـات والانتقاد بشـدة، ويتجاهل حاجاتـه الخاصة، ويصاب بالملل بسرعة، ويجد صعوبة في توبيخ أو معاقبة الآخرين.



8 لمعالج أو المثالي (INFP):

انطوائي أو انعزالي في تعامله مع الناس، يعتمد على الحدس في تلقي المعلومات، يستخدم عاطفته لاتخاذ قراراته، ومتساهل في أداء عمله.

نقاط القوة لهذه الشخصية:

يهتم بصدق بالناس، وحساس ومدرك بمشاعر الناس، لأنه مخلص وملتزم، ولديه القدرة على الحب العميق والرعاية.

مدفوع بطبيعته لتلبية احتياجات الآخرين، ويسعى دائمًا لإرضاء جميع الأطراف في النزاعات.

راعي، مشجع وداعم، وغالبًا ما يقدر ويعطي الآخرين مساحات خاصة بهم، وقادر على التعبير عن نفسه بشكل جيد، لأنه مرن ومتنوع.



نقاط الضعف:

يميـل لأن يكون خجولًا ومتحفظًـا، ولا يحب تدخل الآخرين في مساحته ووقته الخاص، ويكره الخلافات والنقد بشدة.

يحتـاج بشـدة للثناء والتشـجيع الإيجابـي، وأحيانًـا يتعامل مع الضغوطـات بشـكل عاطفـي، ويجد صعوبـة في توبيـخ أو عقاب الآخريـن، ويميـل لأن يكـون متحفظًا علـى مشـاعره، وبحثه عن الكمال يجعله لا يعطي لنفسه الفضل في أي شيء.

عند حدوث مشـكلة يميل لإلقاء اللوم على نفسـه، ويحمل كل شيء على عاتقه.

9 المشـرف أو الحارس (ESTJ):

انبسـاطي فـي تعامله مـع النـاس، يعتمد على حواسـه الخمس لتلقي المعلومات، يسـتخدم عقلـه في اتخاذ قراراتـه، وصارم في أداء عمله.

نقاط القوة لهذه الشخصية:

حماسـي، متفائل، وودود، ومستقر ويمكن الاعتماد عليه، كما يمكن الاعتماد عليه لتوفير الحماية والأمن لأسـرته، ويضع الكثير من الجهد لإنجاز واجباته والتزاماته.

يمكن الاعتماد عليه لأداء المهام والواجبات المنزلية اليومية، ولديه قدرة جيدة في التعامل مع المال، قد يرى البعض أنها بخل أو تحفظ.

لا يشعره النقد أو الخلاف بالتهديد، يحل الخلافات والمشاكل ولا يتجاهلها، ويأخذ التزاماته بحمل الجد، ويسعى للحصول على علاقات تستمر لوقت طويل جدًا، وقادر على فرض الانضباط عند الضرورة.

نقاط الضعف:

يعتقد أنه دائمًا على حق، ويميل دائمًا لأن يتولى مسؤولية الإدارة، على الرغم من أنه قليل الصبر مع عدم الكفاءة والإهمال.

عادة لا يكون في تناغم مع مشاعر الناس من حوله، وعادة لا يكون قادرًا على التعبير عن مشاعر وعواطفه، وقد يتسبب بغير قصد بجرح مشاعر الآخرين بما يقوله.



يميل لأن يكون ماديًا، وبشكل عام لا يتعامل بشكل جيد مع التغيير، وقد يشعر بغير الراحة عند الانتقال لمكان جديد.

10 المفتش أو الباحث (ISTJ):

انطوائي أو انعزالي في تعامله مع الناس، يعتمد على حواسه الخمس في تلقي المعلومات، يستخدم عقله في اتخاذ قراراته، وصارم في أداء عمله.

نقاط القوة لهذه الشخصية:

يلتزم بوعوده وتعهداته، ويأخذ واجباته تجاه العلاقات بشكل جدي، كما يمكنه التعبير عما يدور في ذهنه بسهولة، وفي نفس الوقت هو مستمع جيد.

ممتاز جدًا في التعامل مع النقود، الصرف والتوفير.



يتقبل النقد البناء بشكل جيد، ويتمكن من التعامل مع مشاكل العلاقات بشكل جيد ودون التأثير على العاطفة، ويمكنه أن يعاقب أو ينقد حين يطلب ذلك منه.

نقاط الضعف:

يميل للاعتقاد أنه دائمًا على حق، وعندما يناقش يفضل أن يناقش ليقنع أو يقنع، ولا يرضى بالحلول الوسط.

غالبًا لا يتمكن من قراءة مشاعر الآخرين والإحساس بما يحسون به، لأن نظام القيم الخاص بهم قد يرى على أنه جامد وغير مرن للآخرين، وغالبًا لا يشكر من حوله أو يثني عليهم أو يعبر عن شعوره تجاههم.

11 لمقدم أو الراعي (ESFJ):

انبساطي واجتماعي في تعامله مع الناس، يعتمد على حواسه الخمس لتلقي المعلومات، يستخدم عاطفة في اتخاذ قراراته، وصارم في أداء عمله.

نقاط القوة لهذه الشخصية:

يبذل الكثير من الجهد والوقت لإنجاز واجباته والتزاماته، وحنون، حسن المعشر، ومشجع بالطبيعة، وخدوم، يحب أن يساعد الآخرين ويرضيهم، وبالتالي هو عملي ويتحمل المسؤولية، ويمكن الاعتماد عليه لإنجاز الواجبات اليومية، وهو متفائل ومحبوب من الجميع، الناس ينجذبون إليه لا شعوريًا، وجيد في التعامل مع المال.

تقليـدي ويحب الإبقـاء على قـوة العلاقات الأسـرية، غالبًا ما سيحتفل بالمناسبات الأسرية ويحاول إشراك جميع الأسرة فيها.

نقاط الضعف:

لا يشـعر بالراحـة مـع التغييـر، ويكـره الانتقـاد والصراعـات، ويحتاج للتشجيع ليشعر بالرضا عن نفسه.

قـد يصبح مهووسًـا بمعرفة نظـرة الناس له، ولا يتقبل بسـهولة الحقائق السـلبية عن الأشـخاص المقربين منـه، ولا يولي اهتمامًا لاحتياجاته الخاصة، وغالبًا ما يضحي برغباته.



قد يستخدم أسلوب إشعار الآخرين بالذنب للتلاعب بهم وأخذ ما يريده منهم.

12 المدافع أو الممرض (ISFJ):

انطوائي أو انعزالي في تعامله مع الناس، يعتمد على حواسه الخمس لتلقي المعلومات، يستخدم عاطفة في اتخاذ قراراته، وصارم في أداء عمله.



نقاط القوة لهذه الشخصية:

عاطفي، ودود، ومشجع بطبيعته، وخدوم، يعمل على إسعاد الآخرين، وهو مستمع جيد، يبذل الكثير من الجهد والوقت لإنجاز واجباته والتزاماته، ولديه قدرة جيدة على الترتيب، وبالتالي جيد في العمل على الأشياء العملية والاحتياجات اليومية، وعادة ما يكون جيدًا (مع بعض التحفظ) بالشؤون المالية.

نقاط الضعف:

لا يولي اهتمامًا لاحتياجاته الخاصة، ويجد صعوبة في الانسجام والدخول إلى محيط جديد، ويكره الصراع والنقد بشكل كبير.

من غير المرجح أن يصرح عن احتياجاته، وينتج عن ذلك تكدس للشعور بالإحباط بداخله، ويجد صعوبة في الخروج من العلاقات السيئة.

13 لمروج أو المنفذ (ESTP):

انبساطي أو اجتماعي في تعامله مع الناس، يعتمد على الحواس الخمس في تلقي المعلومات، يستخدم عقله لاتخاذ قراراته، ومتساهل في أداء عمله.

نقاط القوة لهذه الشخصية:

من الممكن أن يكون لطيفًا جدًا، وهو مليء بالحيوية، ذكي ومحبوب من الجميع، ومتواضع وحساس، ولا تشكل الخلافات

أو النقـد تهديـدًا له، وممتاز جـدًا ومبدع في التعامـل مع الحالات الطارئة، وفيها يتميز بصفاء ذهنه وعدم ارتباكه.

متحمس ومحب للاستمتاع بالوقت، يمكنه أن يخلق المتعة من أي شـيء في الحياة، وكونه يمتلك طفلًا صغيرًا داخله، سيسـتمتع بقضاء الوقت مع الأطفال، وأبنائه بشكل خاص.

نقاط الضعف:

لا يكون عادة على تناغم مع مشاعر الآخرين، وعادة لا يستطيع التعبير عن مشـاعرة وعواطفه بسـهولة، وبعض الأحيان، ومن غير قصد قد يجرح شعور الآخرين بكلماته.

قـد يكون جيدًا جدًا في تدبير الأمور المالية، لكنه سـيخاطر فيه من وقت لآخر، لأنه يعيش في الوقت الحاضر، وبالتالي لا يستطيع



التخطيط للمستقبل بشكل جيد، وأحيانًا قد يقع في عادة تجاهل الخلافات بدل حلها، ويشعر بالملل بسرعة.

14 لحرفي أو الميكانيكي (ISTP):

انطوائي أو انعزالي في تعامله مع الناس، ويعتمد على حواسه الخمس لتلقي المعلومات، ويستخدم عقله في اتخاذ قراراته، ومتساهل في أداء عمله.

نقاط القوة لهذه الشخصية:

مستمع جيد، وعادة ما يكون شديد الثقة بنفسه، وبشكل عام متفائل، ومرح، وعملي وواقعي، يتكفل بأداء الواجبات اليومية.

لا يشعر بالتهديد من الخلافات والنقد، وقادر على إصدار وإدارة العقوبات، إلا أنه لا يهتم بها، وفي نفس الوقت يحترم مساحة ووقت الآخرين الخاص.



نقاط الضعف:

يعيــش بشــكل كامـل فــي الحاضــر، ويجـد صعوبة فــي الوفاء بالالتزامـات طويلة الأمد، وغالبًا لا يســتطيع التعبير عن المشــاعر والعواطـف، لأنــه ليس على توافق مع مشــاعر الآخريــن، قد يبدو للبعض أنه قاسي أحيانًا.

يميـل للعزلـة وأن يتحفـظ علـى جزء مـن شــخصيته، ويحتاج بشــكل متكرر لمساحة ووقت خاص به، ولا يحب أن يتدخل أحد فيـه، ومـع ذلك دائمًا مـا يبحث عن الحركة والإثارة، وقد يتســبب ذلك بأن يحدث بلبلة وفتنة ليحصل عليها.

15 المؤدي أو المستمتع (ESFP):

انبســاطي واجتماعي في تعامله مع الناس، ويعتمد على حواسه الخمـس لتلقـي المعلومـات، يســتخدم عاطفة في اتخـاذ قراراته، ومتساهل في أداء عمله.

نقاط القوة لهذه الشخصية:

متحمـس، يحــب الاســتمتاع بوقتـه، وبإمكانه جعل أي شــيء ممتعاً للآخرين، وهو ذكي، ســريع البديهة، مباشــر، ومحبوب من الكل. الناس ينجذبون له رغمًا عنهم.

متواضع وحساس، وعملي، ويمكنه القيام بالالتزامات اليومية، فنان ومبدع، من المرجح أن يكون منزله جذاب، وهو مرن ومتنوع،

يحب أن يسير مع التيار، ويستفيد من كل لحظة تمر عليه، وهو كريم وطيب القلب.

نقاط الضعف:

غير جاد ومتهور خصوصًا مع المال، وقد يميل لأن يكون ماديًا، ويكره الانتقادات بحد كبير، ويأخذها بشكل شخصي.

من المرجح أن يتهرب من الخلافات بدل مواجهتها، ويعيش يومه فقط، قد يواجه مشكلة في الالتزامات والأعمال طويلة الأمد، ولا يولي اهتمامًا لاحتياجاته الخاصة، ويميل لإهمال صحته، وهو مولع بالأشياء الجديدة، يصعب عليه إكمال ما بدأه.



16 المؤلف أو الفنان (ISFP):

انطوائي وانعزالي في تعامله مع الناس، يعتمد على حواسه الخمس لتلقي المعلومات، يستخدم عاطفة في اتخاذ قراراته، ومتساهل في أداء عمله.

نقاط القوة لهذه الشخصية:

عطوف، ودود، ومشجع بالفطرة، متفائل، مستمع جيد، وجيد في التعامل مع مسائل الحياة اليومية، ومرن ومتساهل، عادة ما يتسامح مع أقرانه.

حبه للجمال وتقديره للعملية يجعله من الغالب يمتلك منزلًا جذابًا ومميزًا، ويأخذ التزاماته محمل الجد.

غالبًا ما يعطي الآخرين مساحة فلا يتدخل في شئونهم، ويكن الكثير من التقدير والاحترام لهذه الحرية، وغالبًا ما يحب إظهار تقديره وحبه للآخرين من خلال الأفعال والأعمال، وهو حسي وعملي متواضع.

نقاط الضعف:

ليس جيدًا في التخطيط طويل المدى، المالي والتخطيط لأمور الحياة، ويكره بشدة الخلافات والصراعات والنقد.

يركز على الاستمتاع باللحظة، مما يجعله يبدو كسولًا في بعض اللحظات، ويحتاج لمساحة خاصة به، ويكره أن يتدخل أحد في هذه المساحة.

قد يكون بطيئًا في التعبير عن المودة بالكلمات، ويميل لأن يحتفظ بأفكاره ومشاعره لنفسه، مالم يفرض عليه التعبير عنها.



الفهرس